

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
CON MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL**



**T003\_42301407\_M**

---

**ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y CULTURA  
ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL - LA CONVENCIÓN, 2016**

---

Tesis presentada por:

**Br. Guido Otazú Suarez**

Para optar al grado académico de  
Maestro en Administración con  
mención en Gestión Pública y  
Desarrollo Empresarial.

**ASESOR:**

**Dr. Raúl Abarca Astete**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

---

El trabajo que a continuación se presenta, lleva por título **ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL – LA CONVENCIÓN, 2016**; el mismo que tiene como objetivo medir el nivel de relación que existe entre las dos variables y la que influye en personal administrativo de la municipalidad provincial. El estilo de comunicación es un factor esencial, ya que permite mantener unidas las distintas áreas funcionales que conforman las mismas. Proporciona un marco adecuado para tomar y llevar a cabo las decisiones, para obtener y transmitir información; así como para modificar los objetivos y exigencias de la organización. Así mismo, la comunicación eficazmente garantiza un clima institucional donde todos los actores de la municipalidad procuran centrar sus acciones en la tolerancia, la solidaridad, la no discriminación y el respeto por la diversidad.

Por ello, para desarrollar el presente trabajo de investigación se planteó el problema general: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los estilos de comunicación y la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial – La Convención, 2016?. El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre los estilos de comunicación y la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial – La Convención, 2016. Para dar solución a este problema se planteó la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre los estilos de comunicación y la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial – La Convención, 2016. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. El método de investigación aplicado es el método hipotético deductivo – inductivo. El diseño es no experimental es de corte transversal. La población de estudio está conformada por 260 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial – La Convención, el tamaño de la muestra es de 116 trabajadores administrativos, las técnicas a utilizar para la selección de la muestra, se proceden a aplicar las encuestas.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: a) Al efectuar la correlación de variables se demuestra que existe una relación significativa entre los estilos de comunicación y

la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial – La Convención, 2016, con la correlación de Pearson ( $r = 0,758$ ) y con nivel de significancia ( $P=0,000$ ), significa que existe buenos estilos de comunicación en personal administrativo y se mantendrá inalterable dependiente de la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial. b) En la municipalidad provincial – La Convención, los estilos de comunicación inhibido se relaciona significativamente débil con la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial, es decir al disminuir los niveles de los estilos de comunicación inhibido se mejorará el nivel de comunicación en personal administrativo de la municipalidad provincial La Convención. c) Los resultados de la investigación sobre los estilos de comunicación agresivo, afirmaron que existe una relaciona significativamente débil con la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial – La Convención. Es decir, el estilo de comunicación de apertura al cambio es el que se relaciona con mayor fuerza en el grupo de personal administrativo de la municipalidad. Esto puede responder a la constante iniciativa de comparativa del ambiente laboral que trabajan el personal administrativo de la municipalidad provincial. d) Existe una relación significativa entre los estilos de comunicación asertivo y la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad provincial – La Convención. Es decir, al mejorar los niveles de los estilos de comunicación asertivo (franco, respetuoso, sereno, tolerante, y seguridad), se mejora la cultura organizacional en personal administrativo de la municipalidad. Por ello, es el valor de equipo el que más se comparte en personal administrativo de la municipalidad, que alcanzan una relación directa significativa con la correlación de Pearson ( $r = 0,768$ ) y con nivel de significancia ( $P=0,000$ ).