

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**E.A.P. COMUNICACIÓN SOCIAL**



**INFORME DE TESIS**

**INTERNALIZACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE EN LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
COMUNICACIÓN SOCIAL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

RELACIONES PÚBLICAS

**AUTORES**

Br. HUIZA CASTAÑEDA JUAN CARLOS

Br. FERNÁNDEZ LECTOR MARCO PAUL

**ASESOR**

LIC. CARLOS ALEXIS SÁNCHEZ

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

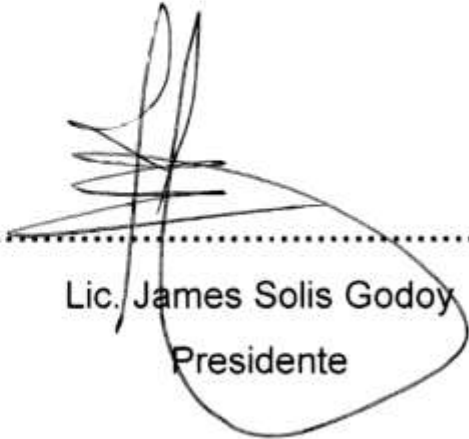


### HOJA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR

El presente informe de Tesis, titulado “INTERNALIZACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA – 2018”, elaborado por los alumnos Juan Carlos Huiza Castañeda y Marco Paul Fernández Lector, para obtener el **Grado de Licenciado en Comunicación Social** en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional del Santa, ha sido evaluado y considerado como APTO para la respectiva sustentación.

  
X \_\_\_\_\_  
**Lic. Carlos Sánchez Vásquez**  
**Asesor**

**HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



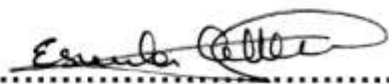
.....

Lic. James Solis Godoy  
Presidente



.....

Lic. Manuel Chiroque Farfán  
Secretario/a



.....

Lic. Esmila Calderón Reyes  
Integrante



**ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En el distrito de Nuevo Chimbote, en el aula 301 del edificio de Comunicación Social de la Facultad de Educación y Humanidades, siendo las 13:00 hrs. del día 2 de octubre del 2013, se reunió el Jurado Evaluador presidido por: Lic. James Solís Godoy, teniendo como integrantes a: Lic. Esmeralda Calderón Reyes y Lic. Manuel Chuqui Faján.

..... para la sustentación de Tesis, a fin de optar el Título de Licenciado en Comunicación Social, ..... el (la) Bachiller en Comunicación Social: Juan Carlos Guiza Costañeda, quien expuso y sustentó el trabajo intitulado:

*Intervenciones de la Cultura corporativa de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana 2018.*

Terminada la sustentación, el graduado respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: *Aprobado*; según el Art. 39° del Reglamento General para obtener el Grado Académico de Bachiller y el Título Profesional en la UNS (Resolución No. 471-2002-CU-R-UNS del 20.12.2002).

Siendo las *14:10 hrs* se dio por terminado el acto de sustentación.

Nuevo Chimbote, *2 de octubre* del *2013*

Nombre: *James Solís Godoy*  
PRESIDENTE (A)

Nombre: *Lic. Manuel Chuqui Faján*  
SECRETARIO (A)

Nombre: *Esmeralda Calderón Reyes*  
INTEGRANTE



ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el distrito de Nuevo Chimbote, en el aula 201 del edificio de Comunicación Social de la Facultad de Educación y Humanidades, siendo las 13:00 hrs del día 2 de octubre del 2019, se reunió el Jurado Evaluador presidido por: Lc. James Sols Godoy teniendo como integrantes a: Lc. Emilia Calderón Reyes y Lc. Manuel Clavero Parfía

..... para la sustentación de Tesis, a fin de optar el Título de Licenciado en Comunicación Social, ..... el (la) Bachiller en Comunicación Social: Marco Paul Fernández León, quien expuso y sustentó el trabajo intitulado:

"Intervención de la cultura corporativa de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del Área de Seguridad Ciudadana 2018".

Terminada la sustentación, el graduado respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: Aprobado; según el Art. 39° del Reglamento General para obtener el Grado Académico de Bachiller y el Título Profesional en la UNS (Resolución No. 471-2002-CU-R-UNS del 20.12.2002).

Siendo las 14:10 hrs se dio por terminado el acto de sustentación.

Nuevo Chimbote, 2 de octubre del 2019

Nombre:

James Sols Godoy  
PRESIDENTE (A)

Nombre:

Lc. Manuel Clavero Parfía  
SECRETARIO (A)

Nombre:

Emilia Calderón Reyes  
INTEGRANTE

## DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar a este punto y haberme dado salud y fortaleza para lograr mis objetivos, por enriquecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a las personas correctas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi carrera profesional.

A Mis Padres por haberme apoyado en todo momento, por sus buenos consejos, con sus ejemplos de perseverancia y constancia que ha infundado en mí una motivación constante, que me permiten ser ahora una persona de bien.

A mi esposa y mi hijo que forman parte importante en mi vida, por tu apoyo incondicional en los momentos difíciles, del cual aprendí aciertos y me disté empuje con ejemplo para desarrollar este trabajo. Y a mi pequeño, que deseo de todo corazón vea el trabajo de sus padres y lo motive también a ser un hombre de bien y un profesional de éxito.

**Marco Paul Fernández Lector**

A mis padres y toda mi familia por estar día a día apoyándome a lo largo de esta investigación, a mis docentes quienes, me orientaron día a día y a mis compañeros quienes fue parte importante de este trabajo de investigación. También quiero agradecer al personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.

**Juan Carlos Huiza Castañeda**

## AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote por permitimos trabajar en la institución, sobre todo al Área de Seguridad Ciudadana, al Mayor PNP (r) Edwin Carranza Huaroto, Gerente de Seguridad Ciudadana y al Capitán PNP(r) Carlos Robles Benites, Sub Gerente del área de Seguridad Ciudadana, por intermedio de su personal, pudimos conocerlas falencias y vicisitudes que hay en este plantel, obviamente también constatamos las ganas de sobresalir del personal pese a todo. Agradecemos también a nuestros profesores Lic. James Solis Godoy , Lic. Manuel Chiroque Farfán, Lic. Esmila Calderón Reyes y en especial a nuestro asesor, Lic. Carlos Sánchez por su tiempo y dedicación para la elaboración de este presente trabajo. Agradecemos a nuestros padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de nuestras vidas, como estudiante y persona. Dios nos da vida y salud, es por eso que también le agradecemos a él, por tener una cabeza con la que podemos pensar y además de un cuerpo sano y una mente de bien. Estamos seguros de que debemos esforzarnos cada día para ser mejor persona en cualquier aspecto y en cualquier lugar, sin olvidar que el respeto y la humildad engrandecen al ser humano.

Muchas gracias a todos.

Los autores.



## ÍNDICE

HOJA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR : .....	iii
HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO : .....	iv
DEDICATORIA: .....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE .....	ix
LISTA DE CUADROS .....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema: .....	20
1.3. Justificación .....	20
2.4. Antecedendenes de la investigación.....	21
II. MARCO REFERENCIAL.....	25
2.1. Marco teórico .....	26
2.2. Marco conceptual: .....	47
2.3. Objetivos .....	48
2.4. Hipotesis.....	48
III. MARCO METODOLÓGICO.....	49
3.1. Tipo de estudio .....	50
3.2. Definición conceptual: .....	50
3.3. Definición operacional .....	50
3.4. Población, muestra y muestreo.....	51
3.5. Técnica de recolección de datos.....	51
3.6. Validación y confiabilidad.....	53

3.7. Procedimiento de recolección de datos .....	53
3.8. Métodos de investigación.....	54
3.9. Tratamiento de datos recopilados.....	54
3.10. Compromiso ético .....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
4.1 Hoja de registro .....	57
4.2 Resultados de encuesta .....	58
4.3 Resultados ficha de evaluación .....	79
4.4. Resultados de entrevista de profundidad .....	107
V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES .....	144
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	148
VII ANEXOS .....	151

## LISTA DE CUADROS

Tabla N° 1 Género del encuestado .....	58
Tabla N° 2 Edad del encuestado .....	59
Tabla N° 3 Conocimiento colores de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	60
Tabla N°4 Emblema de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.....	61
Tabla N° 5 Resultados de cumplimiento de normas institucionales .....	62
Tabla N° 6 Normas establecidas por la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	63
Tabla N° 7 Correcta atención a los ciudadanos .....	64
Tabla N° 8 Respeto al interactuar con mis compañeros .....	65
Tabla N° 9 Orden Jerárquico de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	66
Tabla N° 10 Rol de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.....	67
Tabla N° 11 Labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote .....	68
Tabla N° 12 Ambiente Laboral .....	69
Tabla N° 13 Motivación para desempeñar labores .....	70
Tabla N° 14 Sentirse Cómodo laborando en la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	71
Tabla N° 15 Ambiente laboral agradable .....	72
Tabla N° 16 Participación en eventos institucionales .....	73
Tabla N° 17 Reputación de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	74
Tabla N° 18 Orgullo de pertenecer a la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	75
Tabla N° 19 Desempeño de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	76
Tabla N° 20 Internalización según aplicación de escala de Likert .....	77
Tabla N° 21 Medidas de tendencias según de escala de Likert .....	78

Tabla N°22 Participación en el quehacer laboral .....	84
Tabla N° 23 Actitud Participativa .....	84
Tabla N° 24 Predisposición para atender bien al público .....	86
Tabla N° 25 Tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos .....	87
Tabla N° 26 Manera adecuada de utilizar los equipos u herramientas .....	88
Tabla N° 27 Conocimiento de los procedimientos institucionales .....	89
Tabla N° 28 Brinda información correcta al público .....	90
Tabla N° 29 Internalización de la cultura corporativa según ficha de evaluación .....	91
Tabla N° 30 Medidas de tendencia central según ficha de evaluación .....	92
Tabla N° 31 Participación en el quehacer laboral – total de fichas .....	93
Tabla N° 32 Actitud Participativa – total de fichas .....	94
Tabla N° 33 Predisposición para atender bien al público – total de fichas .....	95
Tabla N° 34 Tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos – total de fichas .....	96
Tabla N° 35 Manera adecuada de utilizar los equipos u herramientas – total de fichas .....	97
Tabla N° 36 Conocimiento de los procedimientos institucionales – total de fichas .....	98
Tabla N° 37 Brinda información correcta al público– total de fichas .....	99
Tabla N° 38 Cultura corporativa según ficha de evaluación – total de fichas .....	100
Tabla N° 39 Medidas de según ficha de evaluación – total de fichas .....	101

## LISTA DE GRÁFICOS

Tabla N° 1 Género del encuestado .....	58
Tabla N° 2 Edad del encuestado .....	59
Tabla N° 3 Conocimiento colores de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	60
Tabla N°4 Emblema de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.....	61
Tabla N° 5 Resultados de cumplimiento de normas institucionales .....	62
Tabla N° 6 Normas establecidas por la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	63
Tabla N° 7 Correcta atención a los ciudadanos .....	64
Tabla N° 8 Respeto al interactuar con mis compañeros .....	65
Tabla N° 9 Orden Jerárquico de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	66
Tabla N° 10 Rol de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.....	67
Tabla N° 11 Labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote .....	68
Tabla N° 12 Ambiente Laboral .....	69
Tabla N° 13 Motivación para desempeñar labores .....	70
Tabla N° 14 Sentirse Cómodo laborando en la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	71
Tabla N° 15 Ambiente laboral agradable .....	72
Tabla N° 16 Participación en eventos institucionales .....	73
Tabla N° 17 Reputación de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	74
Tabla N° 18 Orgullo de pertenecer a la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	75
Tabla N° 19 Desempeño de la Municipalidad de Nuevo Chimbote .....	76
Tabla N° 20 Internalización según aplicación de escala de Likert .....	77

Tabla N° 21 Participación en el quehacer laboral .....	84
Tabla N° 22 Actitud Participativa .....	85
Tabla N° 23 Predisposición para atender bien al público .....	86
Tabla N° 24 Tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos .....	87
Tabla N° 25 Manera adecuada de utilizar los equipos u herramientas .....	88
Tabla N° 26 Conocimiento de los procedimientos institucionales .....	89
Tabla N° 27 Brinda información correcta al público .....	90
Tabla N° 28 Internalización de la cultura corporativa según ficha de evaluación .....	91
Tabla N° 29 Participación en el quehacer laboral – total de fichas .....	93
Tabla N° 30 Actitud Participativa – total de fichas .....	94
Tabla N° 31 Predisposición para atender bien al público – total de fichas .....	95
Tabla N° 32 Tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos – total de fichas .....	96
Tabla N° 33 Manera adecuada de utilizar los equipos u herramientas – total de fichas .....	97
Tabla N° 34 Conocimiento de los procedimientos institucionales – total de fichas .....	98
Tabla N° 35 Brinda información correcta al público– total de fichas .....	99
Tabla N° 36 Cultura corporativa según ficha de evaluación – total de fichas .....	100

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “INTERNALIZACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA – 2018” conforme a la línea de investigación denominada mediaciones, contenido y tratamiento, además del esquema de la UNS.

Este estudio de tipo mixto, estableció como objetivo general conocer el nivel de internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, en los trabajadores del área de seguridad ciudadana, teniendo en cuenta los lineamientos institucionales. Se tuvo como objetivo el presente estudio están conocer y medir el nivel de la internalización de la cultura corporativa que existe en la Municipalidad de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana en el año 2018, los resultados que se obtuvieron de 40 miembros de la referida área fueron mediante tres instrumentos, el cuestionario, la entrevista y la ficha de evaluación. El análisis de los datos en el ámbito cuantitativo fue estadístico, inferencial y descriptivo, para lo cual se utilizó un programa especializado, el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Palabras clave: Cultura corporativa, nivel de internalización.

## ABSTRACT

In the present investigation entitled “INTERNALIZATION OF THE CORPORATE CULTURE OF THE DISTRICTAL MUNICIPALITY OF NUEVO CHIMBOTE IN THE WORKERS OF THE CITIZEN SECURITY AREA - 2018” according to the line of research, mediations, content and treatment, in addition to the UN scheme.

This mixed type study will have as a general objective to know the level of internalization of the corporate culture of the District Municipality of Nuevo Chimbote, in the workers of the area of citizen security, taking into account the institutional guidelines. The objective of this study is to know and measure the level of internalization of the corporate culture that exists in the Municipality of Nuevo Chimbote in the workers of the area of Citizen Security in 2018, the results that were obtained from 40 members of The reference of the area was through three instruments, the questionnaire, the interview and the evaluation form. The analysis of the data in the quantitative field was statistical, inferential and descriptive, for which a specialized program, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), is required.

Keywords: Corporate culture, level of internalization.



**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE**  
**INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Planteamiento del problema de investigación

Robbins (2001, p.67) Menciona que desde hace algunos años las empresas e instituciones entre privadas y públicas han ido mejorando la comunicación interna entre sus trabajadores, provocando que la internalización hacia la cultura corporativa en estas personas sea cada vez mayor, logrando de esta manera una mayor identificación con el lugar donde laboran, dándole una mejor calidad a los servicios y actividades que realizan durante su quehacer diario con la institución. Precizando, además, que el accionar de las personas pertenecientes a la institución es en gran parte la imagen que se proyecta hacia el público externo.

Canel (2007, p.146), escribe acerca que las instituciones públicas son las que más descuidan este aspecto de la identificación de sus trabajadores con la cultura corporativa, generando que los trabajadores no posean una identidad corporativa bien definida, ya que no internalizan debidamente la cultura institucional de la empresa, desconociendo los lineamientos institucionales, lo cual se convierte en un efecto nocivo. En el peor de los casos las instituciones públicas ni siquiera se preocupan en que sus trabajadores posean una adecuada noción y compenetración con la misión y visión, así como una estrecha relación con la cultura corporativa.

Hablar de un término de competitividad de mercado en las instituciones públicas es muy complicado en nuestro país, pues a pesar que muchos de los usuarios critican sus servicios, siguen usándolos al no tener alternativa.

Alinear a los trabajadores con las metas institucionales es una tarea permanente, especialmente en las instituciones públicas por tener que dirigirse a todos los sectores de la población. Por ejemplo, en el caso de la Policía Nacional del Perú que tiene un público que pertenece a distintos niveles culturales y sociales,

realizaron una campaña que promueve el uso obligatorio del cinturón, siendo bien recibido por unos, pero en cambio otros critican esta medida, especialmente los conductores.

El compromiso e identificación con la empresa o institución a la que una persona pertenece depende también, entre otros factores, del trato que reciba en ella y como se siente en dicho lugar. Pasaremos a mencionar el caso de las escuelas públicas en el Perú.

El 60 % de alumnos que estudian en las escuelas secundarias públicas del Perú no confían en las instituciones públicas del país, creyendo que solo escuchan a la gente con dinero, según estudio de opinión pública La ciudadanía desde la escuela: Vivir en el Perú, realizado por el Instituto de Estudios Peruanos.

El área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote no es ajena a la problemática que sufren muchas instituciones públicas en el Perú, pues los 50 trabajadores no cuentan con un adecuado estudio sobre la internalización de la cultura corporativa, a su vez que la oficina de Seguridad Ciudadana recibe quejas a diario por parte de los ciudadanos, acerca que se está realizando un ineficiente trabajo.

El área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, que es la encargada de fomentar la cultura corporativa en los trabajadores, no ha realizado acciones para mejorar la internalización de la cultura corporativa en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana, tal como lo manifiestan colaboradores de la referida área y como se evidencia en la base de datos del área de Recursos, donde no se registran documentos ni evidencias de este trabajo de la

internalización de la cultura corporativa en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana.

Durante una visita a la Municipalidad, se pudo observar que el área de Seguridad Ciudadana se encuentra en la parte posterior de la institución, y utilizan una entrada diferente al resto de trabajadores de la institución, lo cual, sumado a las pocas acciones de integración que se realizan, genera una falta de unión con las demás áreas.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de internalización de la cultura corporativa en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Conveniencia**

Este trabajo de investigación, resultó de conveniencia para los ejecutivos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, principalmente a los del área de Seguridad Ciudadana, pues según los resultados finales se darán acciones que mejorarán la identidad corporativa o en su defecto la reforzaron, obteniendo como beneficio un mayor compromiso de los trabajadores, que se reflejará en la calidad de servicios.

En cuanto a los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana este trabajo les ayudó a mejorar o repotenciar la identificación que tienen con la institución a la que pertenecen, su visión del trabajo mejoró, obteniendo una mayor satisfacción personal.

### **1.3.2. Relevancia social**

Mediante los resultados se darán acciones para mejorar la identificación con la Municipalidad de Nuevo Chimbote, generando un mayor compromiso en los trabajadores de Seguridad Ciudadana, lo que a su vez genera que la ciudadanía de Nuevo Chimbote obtenga un mejor servicio de Seguridad Ciudadana.

### **1.3.3. Valor teórico**

En cuanto a lo teórico, este trabajo proporcionó conocimientos acerca del nivel de internalización de identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, pues con anterioridad no se había realizado ningún tipo de estudio con respecto a dicho tema en esa institución.

### **1.3.4. Implicancias prácticas**

Luego que se ejecuten acciones, los cuales dependieron de los resultados de la investigación, se mejorará la calidad de servicios de los trabajadores del área de seguridad ciudadana, a partir que estos tengan una identidad corporativa más comprometida con la institución.

### **1.3.6. Utilidad metodológica**

En este presente trabajo investigación, se anexaron los suficientes instrumentos de recolección e información que podrán ser utilizados posteriormente para otras investigaciones.

## **1.4. Antecedentes de la investigación**

### **1.4.1 Internacionales:**

En Bogotá, Ortiz (2008), en su tesis de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, titulada Construyendo identidad corporativa desde la cultura

organizacional en eléctricos y ferretería Delta Ltda, concluyó que la comunicación interna de las organizaciones es definitivamente una herramienta esencial a la hora de abarcar problemas externos e internos, pues además de contribuir al mejoramiento de sus procesos estructurales, es un agente de cambio y progreso pues influye notablemente en los comportamientos de las personas y en el fortalecimiento de su identidad con la cultura organizacional.

En Caracas, Vásquez (2009,.) en su tesis de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas titulada La cultura organizacional presente en Dayco Telecom , en la cual concluyó que en la cultura de una organización se encuentran presentes valores entre los que se destacan el compromiso, cumplimiento, aprendizaje y el respeto, los cuales son reflejados en la empresa y se evidencian principalmente a través de la relaciones entre trabajadores, ejemplificando que aun cuando un empleado se retira de la empresa en algunos casos continúa guardando contacto con las aún trabajadores y sobretodo la ayuda que se brindan entre trabajadores para llevar a cabo sus funciones sin dejar de lado el conocimiento de los objetivos, visión y misión de le empresa.

#### **1.4.2 Nacionales:**

En Lima, Lay (2012), en su estudio titulado Implicancias de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una organización civil, una aproximación desde el caso de la asociación cultural arena y esteras. 2008-2012, de enfoque descriptivo y explicativo, concluyó que la cultura ha favorecido la identidad colectiva que se basar en desarrollar un arte de transformación civil, además dice que luego que la asociación Arena y Esteras reconozca su cultura organizacional,

esta ha fomentado la generación de identidad y compromiso organizacional, también que los trabajadores conozcan que actitudes son permitidas en la asociación.

En Lima, Bustamante, (2007), en su tesis titulada La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa, aborda los factores que intervienen en el proceso de comunicación interna en las organizaciones educativas. En esta investigación descriptiva se aplicó tres instrumentos: un cuestionario, una encuesta tipo entrevista y una lista de control. Se concluye en la necesidad de dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución, proponiendo mejoras del sistema de comunicación interna a través de un programa de comunicación. Esta investigación abre perspectivas para nuevos estudios que enfoquen la comunicación interna, el clima y la cultura organizacional como temas que influyen en una mejor gestión de las organizaciones educativas.

### **1.4.3 Locales**

En Chimbote, Ramírez y Panta (2014), en su tesis titulada "Diagnóstico en la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote", nos dicen que la comunicación interna dentro de esta institución debe ser fortalecida, ya que a menudo ocurren rumores que afectan las relaciones interpersonales entre empleados y su desempeño laboral, debido a actitudes malintencionadas de ciertos trabajadores.

En Chimbote, Medina (2011), en su investigación monográfica titulada Imagen corporativa e identidad corporativa, refiere que los conceptos de imagen e identidad corporativa son interdependientes, no hay imagen sin identidad, pues lo que se comunica no puede ser por simple diseño, si no que ha de estar necesariamente en la realidad, y al mismo tiempo, no hay representación posible de la identidad si no es a través de la imagen, que constituye la mejor expresión.



**CAPÍTULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**

## **2.1. Marco teórico**

### **2.1.1 Identidad corporativa desde la perspectiva de Joan Costa**

Costa (2006,p.87) afirma que la identidad corporativa es la carta de presentación de una empresa con el público, además menciona que la identidad corporativa influirá en la imagen que tengan las personas con respecto a la institución, siendo esta el medio por el cual la sociedad identifica o reconoce a la institución. Costa también nos dice que existen tres signos que integran el sistema de identidad corporativa, argumentando que su función es la misma pero sus características comunicacionales diferentes, estas son la lingüística (nombre de la empresa), la icónica (marca grafica de la empresa) y la cromática (Colores distintivos de la empresa), por último, acota que la identidad corporativa es el ADN de la empresa.

El uso sistemático de los signos de identidad corporativa consigue un mayor efecto en la mente de la sociedad, debido a la repetición que se puede dar, dando una mayor presencia y aumentando la notoriedad de la empresa ante el público.

Pizzolante (2004, s.p), dice que la cultura corporativa influye sobre la reputación institucional, la cual consiste en el conjunto de percepciones que tienen los diversos grupos de interés internos o externos a la empresa.

También nos menciona que la reputación es el resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor a los grupos mencionados, haciendo alusión que la identidad corporativa que posean los miembros de una determinada empresa o institución es el reflejo de las percepciones que tenga la sociedad sobre dicha institución.

Las empresas buscan tener una buena identidad corporativa para poder lograr una buena reputación con sus clientes.

### **2.1.1.1 Importancia de la identidad corporativa**

Costa (1993,s,p) refiere que la identidad corporativa es importante, porque es la imagen psicológica que tiene la sociedad en la mente sobre la institución. Por ende, la imagen institucional se verá afectada por las actuaciones que tenga dicha institución y por los mensajes que se emitan tanto a nivel de equipo como de cada trabajador por individual, siendo la identidad corporativa es fundamental en esto.

La identidad corporativa, afecta directamente a la imagen institucional y percepciones que tienen los clientes sobre la institución, por lo que esta debe estar bien establecida y delineada por la empresa. Además de poseer valores intangibles como lo son la misión y la visión, es necesario contar con valores tangibles como la marca, tipografía, los colores institucionales y otros elementos gráficos para reforzar la marca y hacer que la institución gane una mayor reputación.

### **2.1.1.2 Elementos de la identidad corporativa**

Gregory (1991,p,127) manifiesta que los elementos básicos de la identidad corporativa son el nombre y el logotipo, siendo elementos visuales que distinguen a la institución. Además de ser la esencia de lo que es la organización, de igual o similar valor a un reglamento interno, un documento que define como es la empresa y como los trabajadores se ven en ella y a la misma, además de la percepción que se genera en el público.

Este autor, además establece que la identidad corporativa básicamente consiste de cinco grupos de signos, los cuales se complementan e intervienen entre si

-Signos Lingüísticos: Es la parte verbal, el nombre de la empresa que se convierte en una escritura exclusiva de la empresa llamada logotipo.

-Logotipo: Es la forma de escritura con la que se representa los vocabularios de la empresa: razón social o nombre legal, nombre comercial, etc.

-Signos Icónicos: Es la marca grafica de la empresa.

-Símbolo: Se refiere a la identidad visual, es un grafismo distintivo que posee tres clases de funciones: simbólica, identificadora y estética.

-Elemento Cromático: Es el color o los colores distintivos que posee o adopta una empresa o institución.

Barthes (1964, s.p.) manifiesta que la manera de hacer conocer un objeto a otro, es presentarle el propio objeto, de manera que pueda percibir por la vista, el oído, el olfato, el gusto y el tacto todo lo que constituye la naturaleza de ese objeto. En su defecto se puede presentarle una imagen, es decir otro objeto que se parezca al primero lo más posible y despierte los sentidos de la misma manera. A este segundo objeto le llamamos icono.

### **2.1.2 Cultura corporativa desde la perspectiva de Idalberto Chiavenato**

Chiavenato (2004,p.91) nos dice que la cultura corporativa consiste en el estilo de vida dentro de una empresa, el conjunto de valores, creencias y principios, siendo una forma de interacción y de relaciones cotidianas.

Según Chiavenato las formas en que surge la cultura corporativa de una empresa son tres, la primera es que los fundadores contraten y retengan solo a los personas que tienen una similar manera de pensar o sentir a ellos, en segundo lugar, los instruyen y socializan su forma de vivir y pensar, con la finalidad que moldeen sus actitudes hacia el lineamiento de la cultura corporativa, y por último, que las directivas dadas por los fundadores, sea un modelo que incita un cambio en los empleados para que se identifiquen e internalicen sus convicciones, valores y principios.

En tanto, Tejada P. (1987, p.58) manifiesta que la cultura organizacional son las ideas, normas y valores que forman parte de la identidad de una empresa, además precisa que la cultura de una institución se ve afectada por la participación de cada uno de los miembros de la empresa, los cuales forjan los rasgos y características de la identidad, lo que hará que la empresa destaque y se distinga en la sociedad o el mercado en el que se desenvuelve.

Costa (2006, p.74), afirma que lo que una empresa se dedica a realizar es su identidad, es decir que su identidad depende del rubro en que se encuentre y la función que desempeñe en este, mientras que su cultura es la manera en que lo realiza, en tanto las acciones de comunicación acompañada del desenvolvimiento que la empresa pueda tomar la institución es la manera de como la sociedad y sus miembros en gran parte percibieran lo que es la empresa, dándole una valoración. Es mucho más que un posicionamiento, es el material con el que se edifica una imagen fuerte y distintiva, consistente y proactiva, original y ubicua.

### **2.1.2.1 Cultura**

Morales (2008, s.p.), nos dice que la cultura abarca la vida y quehacer de un grupo humano, por ejemplo, en nuestra sociedad, cultura podría admirar un cuadro de Picasso, o incluso el acto de lavarnos las manos.

En tanto, nos referiremos a cultura como el conjunto de formas de pensar y vivir que tiene un grupo de personas, las cuales a su vez comparten ciertas características similares.

Chiavenato (2004, p.48), define a la cultura de una determinada empresa como las costumbres y tradiciones que se encuentran presentes dentro de ella, así como su forma general de hacer las cosas, debiéndose la manera en que se percibe dentro de la institución la cultura en gran medida a lo que se realizó con anterioridad y al nivel de empeño que tuvieron esos empeños, siendo la base de toda cultura los fundadores o creadores de ella.

Según el autor Chiavenato, dentro de una institución domina la cultura que expresa los valores y virtudes que comparten la mayoría de sus integrantes, siendo la cultura organizacional la dominante en la organización, lo que le da a cada institución o empresa una personalidad distinta.

### **2.1.2.2 Gestión de valores empresariales**

Sexe (2002, s.p.), señala que los valores empresariales son parte de la cultura corporativa de la institución, y que el colaborador debe tenerlos en cuenta al momento de realizar sus actividades en la institución, en consecuencia, los ejes de monitoreo utilizados deben estar alineados a la estrategia de la empresa, aplicando

los valores institucionales para fomentar un sólido modelo de ciudadanía corporativa.

Los modelos de capacidades por rol, están basadas en los valores de la institución y poseen un conjunto de competencias, que contribuye a la identificación de los empleados con los principales vectores de la cultura corporativa, y están vinculados a las a las creencias, al marco normativo y a las actitudes empresariales, se convierten en el ADN de la empresa, es decir la cultura corporativa. Las competencias organizacionales de una empresa, poseen relación directa con sus valores, siendo que a los empleados les corresponde desarrollar estas prácticas para convertirse en un correcto ciudadano corporativo y tener un buen manejo y práctica de la cultura de la empresa.

Es posible que parte de la inversión y desarrollo que brinda la empresa a sus empleados, sean orientados al fortalecimiento de valores que siguen las directrices de una estrategia, provocando como resultado en los trabajadores un mayor compromiso y fortalecimiento de la implicación en sus labores.

Este tipo de orientación es de vital importancia, especialmente para formar a los empleados que desarrollan roles de liderazgo, pues motivan a otros empleados, y muestran una fuerte conexión con los valores culturales, mejorando el trabajo tanto individual como grupal, además contribuyen al desarrollo de los miembros de su equipo.

## **2.1.3 Política y proceso en la integración del personal**

### **2.1.3.1 Proceso en la integración del personal**

Según Yoder (1980, s.p.) nos dice que la forma como se maneja al personal y se dan las relaciones industriales, definen a la inserción de obtención de elementos materiales y humanos, los cuales son necesarios para el funcionamiento del organismo social en la empresa. Por lo tanto, entenderemos que la integración es obtener capital humano y material para el uso de la empresa u organización, además se asocia los sistemas de comunicación los elementos humanos y materiales.

Los directivos de la empresa deben tomar en cuenta que los empleados son el recurso más importante con que cuentan, y es indispensable invertir en ellos, agenciándolos oportunidades para mejorar sus habilidades. Este desarrollo del personal es muy importante, además es imprescindible considerar actividades dirigidas a capacitar y motivar al empleado para expandir sus responsabilidades en la empresa.

Yoder también Señala que el no solo descubrir, sino también desarrollar las capacidades y habilidades del trabajador, proporciona no solo beneficios para el mismo trabajador, si no por el contrario la organización también resulta beneficiosa de dicha acción. Obviamente, descubrir estas capacidades ayuda a los trabajadores, de manera que aumentando sus habilidades y cualidades beneficia a la organización, además la capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil.

Es de conocimiento que cuando se contrata y capacita personal nuevo es más costoso y conlleva tiempo, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición dentro de la organización, cosa que no sucede con habilidades del personal



existente, porque al utilizar y desarrollar las habilidades del trabajador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable, eso resulta satisfactorio.

El proceso de formación de personal, también ejerce una importante influencia sobre las escalas de vida material, así como otras necesidades no materiales de los trabajadores y de sus familias. Considerando también que, el puesto o cargo de cada trabajador determina los bienes, las necesidades y los lujos que él o su familia puedan tener.

Como podemos apreciar, el esfuerzo humano resulta esencial para el funcionamiento de cualquier organización. El personal trabajador tiene que estar dispuesto a proporcionar su esfuerzo, si eso sucede o acontece, la organización marchará viento en popa, en caso contrario, se detendrá y los resultados serán negativos, hasta catastróficos. De aquí inferimos que es importante que toda organización debe prestar principalmente atención a sus trabajadores.

### **2.1.3.2 Políticas en la formación del personal**

Siliceo (2006, s.p.) afirma que las políticas que se apliquen en una determinada empresa, se ven también afectadas por las políticas públicas de empleo que se den en el país en que esta opere, por lo que estas normas y leyes deben ser también tomadas en cuenta para la aplicación de recursos humanos, el desarrollo y mantenimiento de políticas sólidas sobre formación de personal requieren decisiones difíciles. Vale decir que las organizaciones toman decisiones que de alguna manera afectan o tienen implicaciones con respecto a la relación con sus

empleados, y es ahí donde se establecen o nacen las políticas de organización del personal que son necesarias.

Para definir cuáles son las políticas en la formación de personal se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

- Implicaciones de la política general: Este punto nos muestra y/o describe un amplio contexto de intenciones. Uno de ellos es que la empresa u organización define las condiciones laborales para con sus trabajadores y se las hace saber a su personal, para ello se hace énfasis en dos ítems:

- Mantener una conformidad estricta y regida con la política pertinente.
- Asegurar oportunidad para el desarrollo de los trabajadores.

De alguna manera, estas políticas son primordiales en la formación del personal, pero ojo, la política de administración de personal en una empresa jamás debe contraponerse o contradecir la filosofía de las disposiciones del código de trabajo.

- Políticas públicas: Son las acciones o medidas que una institución plantea y ejecuta mediante proyectos y actividades, mediante de un gobierno y la administración pública, teniendo como objetivo reducir los problemas de una sociedad, mejorando la calidad de vida, acortando las brechas existentes entre los grupos sociales.

Se atienden por lo general los aspectos principales de las políticas públicas, los cuales son:

- Beneficios y repercusiones en la sociedad.
- El desarrollo social.

- La economía, la infraestructura y expansión de las vías generales de comunicación, de las telecomunicaciones, del desarrollo social, de la salud y de la seguridad pública, entre otras.
  
- Los planes de desarrollos anuales, quinquenales, etc.
  
- Los presupuestos anuales dados por las instituciones pertenecientes al estado, asomo como las administraciones autonómicas y municipales.
  
- Políticas modernas de formación de personal: Estas políticas modernas, reconocen la complejidad de los trabajadores, reconocen sus necesidades a la hora de identificación para un puesto de trabajo. O sea, propone cierta colocación selectiva para los miembros parcialmente incapacitados de la fuerza de trabajo. Estas políticas modernas, ponen de lado la conformidad, no permiten estancamientos, cuando a la hora de seleccionar personal se busca lo mismo (características) de los actuales trabajadores de una empresa. También, relaciona la formación de personal con la planificación de la organización para un buen entrenamiento y desarrollo para que estos a su vez, mantengan la moral y autoestima de los empleados.

Los administradores o jefes de alguna manera han anticipado una escasez continua de trabajadores especialmente entrenados. Las organizaciones actuales, en expansión, raramente encuentran y reclutan personal calificado que cumplan con las expectativas de los puestos de trabajos, que ellos mismos diseñan.

## **2.1.4 Administración de Recursos humanos**

### **2.1.4.1 Interacción entre personas y empresas**

Chiavenato (2004, p.53) afirma que, a lo largo de su vida, las personas pasan parte de su tiempo viviendo o trabajando en equipo con otras personas., están nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten en el interior de las organizaciones, la cual

ocasiona que estos sujetos están más ligados a las actividades grupales, Si bien las organizaciones se encuentran formadas por personas, esta les brinda la oportunidad de alcanzar en cierta medida sus objetivos personales. No existiría administración de recursos humanos sin la organización y las personas que lo conforman. La administración de recursos humanos apunta adecuada preparación, aplicación, sostenimiento y desarrollo de las personas en las organizaciones, además tanto las personas de manera individual como colectiva, son de clases de sistemas abiertos, que muestran acciones e interacciones de un organismo con el ambiente que lo rodea, e interactúan de manera permanente con sus respectivos ambientes.

Debido a las limitaciones individuales, los seres humanos suelen cooperar unos a otros, y se agrupan de tal modo que puedan lograr objetivos personales que no podrían lograr mediante un esfuerzo individual. Una organización está formada por dos personas o más, con un sistema de actividades coordinadas, siendo reciproca la cooperación de los miembros y esencial para la existencia de la organización.

En resumen, las organizaciones son integradas por personas. Existen dos alternativas que tienen los especialistas en recursos humanos; estudiar a las personas como personas (con sus personalidades, aspiraciones, pensamientos, valores, creencias, objetivos personales, motivaciones) o como recursos (con habilidades, conocimientos, capacidades, destrezas). En su mayoría las organizaciones no tienen los datos ni los medios para entender la complejidad de sus miembros.

Cabe recalcar que la relación entre el individuo y la organización no siempre es cooperativa y satisfactoria, en ocasiones suele ser tensa y conflictiva.

#### **2.1.4.2 Conducta humana en las organizaciones.**

Arias (1989, s.p.) nos dice que las personas presentan las siguientes características en su comportamiento:

- a) Es proactivo. Por la satisfacción de sus necesidades y para lograr sus objetivos y aspiraciones el hombre se orienta hacia la actividad.
- b) Es social. Al participar en las organizaciones, interactúa con otras personas o grupos de personas, en los que busca mantener su identidad y bienestar psicológicos.
- c) El hombre tiene necesidades diversas. Los seres humanos se encuentran motivados a realizar ciertas acciones debido a que poseen una gran variedad de necesidades.
- d) El hombre percibe y evalúa. Los seres humanos seleccionan los datos y los evalúan de acuerdo a las experiencias que poseen y también de acuerdo a sus necesidades y valores.
- e) El hombre piensa y elige. El comportamiento que elige tener, los desarrolla y ejecuta con la finalidad de luchar contra los estímulos que se enfrenta y buscando alcanzar sus objetivos personales.

#### **2.1.5 La motivación**

Robbins (2001, p.74) aduce que la motivación de los empleados dentro de una determinada organización es una de las tareas más complicadas, recomendando a los gerentes que lo que les puede motivar puede tener poco o ningún efecto en los demás.

La motivación es erróneamente vista por algunas personas como una cualidad o característica personal, pensando que algunos cuentan con ellas y otras no. Si no consiste en la disposición de los empleados por realizar un gran o mayor esfuerzo con la finalidad de alcanzar, en este caso determinadas metas institucionales.

Coulter (2001, p.49) manifiesta que dentro de la motivación que se puede dar en una organización existen tres elementos claves, el esfuerzo, las metas organizacionales y la necesidad, siendo el esfuerzo una medida de intensidad o impulso, pues cuando el trabajador se encuentra motivado se esfuerza más, realizando su deber con una mayor intensidad, no obstante el esfuerzo debe estar canalizada en la dirección correcta que beneficie a la organización, para que sea favorable con la cultura y las metas organizacionales.

Es tarea de los encargados y supervisores de los empleados entusiasmarlos y lograr que el esfuerzo que realizan este dirigido hacia y vaya en relación las metas organizacionales. En este aspecto una necesidad se refiere a un estado interno que ciertos resultados les parezcan atractivos a los empleados, pudiendo decir que los empleados motivados se encuentran en un estado de tensión, necesitando realizar un esfuerzo para aliviar dicha tensión, se reduce la tensión si el esfuerzo realizado lleva exitosamente a la satisfacción de la necesidad, que en este caso sería la realización de metas institucionales.

#### **2.1.5.1 Teorías sobre la motivación**

Diferentes autores escriben acerca de las teorías acerca de la motivación, para el desarrollo de este trabajo, vamos a centrarnos y mencionaremos tres de ellas, las cuales presentamos a continuación:

### **a) Jerarquía de las necesidades**

Esta teoría deriva de la pirámide de necesidades de Maslow, quien plantea que en cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades, Conforme se satisface una necesidad, la siguiente necesidad según la pirámide de necesidades se convierte en la dominante, para motivar a una persona, en este caso un empleado primero se debe determinar en qué estado se encuentra la persona y concentrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o superiores, ya que dentro de una organización los trabajadores al igual que en la vida cotidiana tienen necesidades por satisfacer.

### **b) Teoría X y teoría Y**

La teoría X manifiesta que las necesidades inferiores, es decir las primeras y básicas de un ser humano son las que lo dominan, mientras que la teoría Y afirma que las necesidades superiores son las que rigen en el ser humano, es decir las necesidades de autorrealización.

Gregor (1994, s.p.) proponía que la teoría Y estaba más acertada que la X, por lo que propone que la participación de una persona en toma de decisiones, participación en puestos de responsabilidad y desafiantes además de la buena relación con los compañeros de trabajo, incrementaran al máximo la motivación que pone el empleado en la institución.

### **c) Teoría de la motivación – Higiene**

Herzberg (1959, s.p.) concluyó que en una institución las respuestas y manera de laborar que dan las personas que se sienten bien en su ambiente laboral, difieran enormemente de la respuesta que da una persona que se siente mal. Siendo los trabajadores que se sienten bien dentro de una institución u organización aquellos

que se acercan más a los lineamientos y ayudan a lograr los objetivos institucionales.

#### **2.1.5.2 Herramientas de comunicación interna.**

La comunicación interna es aquella que tiene como objetivo al público interno de la institución, es decir el equipo de trabajo o los empleados, permite transmitir la cultura corporativa, motivar a las personas y lograr una mejor identificación del trabajador con la empresa.

Piñuel (2016, p.52) nos habla acerca de los problemas de comunicación interna en las organizaciones y nos ofrece alternativas de solución, ya que por el contrario de lo que se piensa, las empresas pequeñas también deben preocuparse por este aspecto, y no solo las grandes empresas, ya que darle la importancia que merece la comunicación interna, permite mejorar el clima y la productividad laboral entre el personal.

Cada empresa puede optar por las herramientas de comunicación interna que se adapten de una mejor manera a sus necesidades, ya que existen muchas. Estas son alguna de las más utilizadas:

- a) **Manual de empleado.** En este manual, el empleado tendrá información de todos los datos relacionados con la empresa que debería conocer, como su historia, sus valores, misión y visión, organigrama u algunos otros procedimientos específicos.
- b) **Publicación institucional o newsletter.** Está herramienta tiene como objetivo informar a los empleados, a través de periódicos, volantes, afiches, correos institucionales entre otros acerca de los datos de operatividad de la empresa, se



utiliza para todas las áreas en general y contiene información diversa como fechas de cumpleaños e incluso malas noticias.

**c) Cartelera.** Es una herramienta de comunicación interna, colocado en un lugar transitado por el personal, con un atractivo diseño visual. Se encuentra siempre actualizada y cada publicación tiene su respectiva fecha. Incluye información de temas legales o sociales de la empresa, así como resultados, u otras actividades relacionadas a la interacción entre el personal

**d) Circulares.** Es un mensaje que se emite a todas o ciertas las áreas de una empresa con la finalidad de hacer conocer cierto tipo de información como eventos, ordenes, entre otras y pueden ser difundidos mediante cartas, blogs o correo electrónico.

**e) Reuniones.** Las reuniones permiten que el personal interactúe en sus equipos de trabajo o con las demás áreas de la empresa. Son usadas para coordinar tareas, confraternizar, capacitar, informar o tomar decisiones. Es muy importante que sean panificadas correctamente en el lugar y la fecha adecuadas, aviando al personal con anticipación.

**f) Correo electrónico.** Si bien es cierto no todos los empleados cuentan con una computadora o correo electrónico, sin embargo, el e-mail se ha convertido en una herramienta muy útil, ya es un medio de comunicación muy rápido con muchos interlocutores a la vez, además que el costo es muy bajo y es fácil de personalizar.

La comunicación es dar a conocer ideas, sensaciones, opiniones o pensamientos, tiene un rol fundamental en la empresa ya que ayuda a difundir y moldear la cultura corporativa en los empleados. Las empresas son capaces de comunicar valores intangibles en los cuales está su identidad, gracias a la comunicación. Por lo tanto,

podemos decir que la comunicación es una herramienta esencial en el aspecto empresarial, proporcionando coherencia entre sus objetivos, misión y visión, planes y las acciones. Cuando unas empresas le otorgan a la comunicación la debida importancia estratégica, motivan a sus empleados y los tienen informados de los quehaceres de la empresa, además de hacerles llegar los objetivos y metas institucionales para que sean cumplidos.

### **2.1.6 Cultura fuerte y cultura débil**

Robbins (1994, s.p), nos dice que la cultura organizacional se clasifica en débil y fuerte: Cultura Fuerte: La cultura fuerte es cuando se tiene muy bien definidos sus preceptos, los valores institucionales y objetivos bien definidos, es cuando se realiza un trabajo en equipo y se tiene un consenso para lograr las metas trazadas por la institución. Cuando se tiene este tipo de cultura. Existe afinidad, lealtad y responsabilidad entre los empleados de la institución. Las organizaciones que poseen este tipo de cultura no tienen problemas con la rotación de personal, ya que los empleados no desean un cambio ya que se sienten a gusto donde se encuentran, y vienen realizando un buen desempeño, gozando de la confianza de sus jefes. Estos casos, serán encontrados en su mayoría en las empresas internacionales, ya que deberán tener bien determinados sus valores, objetivos, y preceptos además de otros aspectos importantes, para mantener sus operaciones tanto en el interior del país como externamente. Cultura Débil: en este tipo de cultura no se tiene bien definidos los valores institucionales ni la cultura corporativa, y los empleados se guían por sus propios criterios y casi no trabajan en equipo, cuando lo hacen, no siguen todos un mismo objetivo ya que este tipo de cultura carece de esos lineamientos, los empleados no tienen la oportunidad de desarrollar ideas innovadoras. En la cultura débil el control es mayormente ejercido por controles absolutos, además hay un alto

índice de rotación de personal y por lo general la empresa prioriza el nivel de producción antes que el bienestar de los trabajadores.

### **2.1.7 Internalización**

Vigotsky (1979, p.92), nos dice que la internalización es una verdadera transformación del plano interno de una persona y no solo el entendimiento de una habilidad o cultura externa, además nos menciona que esta debe ser entendida en dos aspectos; por un lado la persona por medio de su participación en lo interpersonal, asume estas acciones y es capaz de apropiarse de ellas, llevándolas a un plano intrapersonal, llegando a formar parte de su propia forma de pensar, mientras que por otro lado adaptar estas actividades como parte suya y lo modifica, haciendo que este proceso sea más que la copia, y se convierta en una adaptación.

“La internalización de las actividades socialmente arraigadas e históricamente desarrolladas es el rasgo distintivo de la psicología humana, la base del salto cualitativo de la psicología animal a la humana.” (Vigotsky, 1979c, p. 94), siendo a través de la internalización que la cultura deja de ser ajeno a la persona, y se vuelve parte de ella.

En tanto, (Singh, 2006, p.29) menciona que las organizaciones hacen que los empleados asuman diferentes actitudes y pasen de ser agentes individuales a agentes colectivos, para mejorar su desempeño y contribuir a la empresa, es decir pasan por un proceso de interiorización de la cultura corporativa, reflejándolo en la práctica.

Por otro lado, y buscando profundizar en la internalización, nos adentraremos en las posiciones lógicas, teorías y postulados que se han dado sobre este tema, en

primera instancia desde un enfoque psicológico, y es que han sido múltiples los autores que han intentado explicar cómo tanto el plano interno y externo pueden influir en el desarrollo de la psiquis de una persona.

Según Bermúdez y Rodríguez (2001, p.59) nos dicen que, para entender la interiorización, debemos primero tener en cuenta la idea que tanto lo interno como lo externo coexisten en el ser humano, y estos se engendran simultáneamente, influyendo uno sobre lo otro, teniendo una misma relación.

Por un lado, tomaremos *La ley genética general del desarrollo cultural*, postulada por Vigotsky (1987, p.161), el cual dice que la función del desarrollo cultural en un niño aparece dos veces y en dos planos, teniendo como primer plano a la gente, en una categoría interpésiquica, y en segunda instancia a la categoría intrapésiquica.

Podemos entender de lo mencionado por el autor que para el desarrollo cultural de una persona primero se forja en plano interpersonal, el cual influirá en el segundo plano; el intrapersonal. Esta premisa nos dice que lo interno deviene de lo externo.

Además, este autor afirma textualmente en su obra:

"Las funciones se construyen primero en el colectivo, en forma de relaciones entre los niños; después, se convierten en funciones psíquicas de la personalidad", (Vigotsky, 1987, p. 161).

Siguiendo con la planteada idea que lo externo influye en lo interno, Bermúdez y Rodríguez (2001, p.70) mencionan el plano externo de lo psíquico en una persona coexiste con su plano interno, de una manera que lo que ocurre en el plano externo de un sujeto también está teniendo lugar a su vez en su plano interno.

Sin embargo, estos autores hacen hincapié en que admitir el principio de internalización, donde lo externo influye en lo interno, es a su vez aceptar la funcionalidad de un principio de exteriorización, de un modo que no solo lo que está en el exterior se interioriza, si no aquello que está en el interior también se exterioriza.

Este postulado tiene una importante relevancia para el presente trabajo, pues inferimos a través de él que aquello que ha sido interiorizado y se encuentra en el plano interior de una persona, se llegará a exteriorizar de una u otra manera.

A su vez, desde un enfoque histórico-cultural, procederemos a mencionar la teoría de la formación planificada de las acciones mentales y de los conceptos, planteada por P.YA.Galperin (1979), la cual consiste fundamentalmente en que la actividad psíquica de un individuo se debe a que las acciones materiales externas pasan a la reflexión, y al plano interno de percepción de los conceptos e imágenes, a su vez defendiendo la idea que la acción externa material se puede transformar en una acción interna mental.

Por su parte, Torregrosa y Concepción (1983, p.421), nos hablan sobre la socialización, la cual define como un proceso de interiorización y aprendizaje de las normas y valores de una sociedad, la cual implica un grado de conformidad, u aceptación obligada de las leyes que rigen socialmente en un determinado contexto.

Buscando una mayor comprensión sobre la internalización, revisaremos, aunque brevemente, la teoría del conductismo, la cual nos dice que a un estímulo le sigue una respuesta, además esta basa en la interacción del individuo con su entorno.

Bobadilla (2010, p) nos dice que el conductismo condiciona el actuar humano, ya que tiene como finalidad el diseño de técnicas de control de conducta mediante ciertos estímulos provocados artificialmente.

Una de las principales figuras del conductismo, Pavlov (1902), sugirió, por ejemplo, que la comida; un estímulo; había adquirido la habilidad de producir una respuesta en el individuo; siendo esta la salivación; concluyendo que el humano reacciona a diferentes estímulos, conociendo esto como los reflejos innatos, aquellos que son instintivos y los reflejos condicionados, aquellos que tienen que ver con una adaptación del individuo a su entorno.

Skinner (1974, p.54), dice que la acusación más grande que se le realiza a la teoría conductista, es que esta no puede referirse a un propósito u intencionalidad del individuo, ya que el factor estímulo – respuesta carece de contestación intencionada, sin embargo, nos señala que el comportamiento operante en dicho estímulo es el mismo que cuenta con un propósito, por ejemplo, como lo puede ser vivir o morir, lo cual a su vez puede influir en su respuesta.

Teniendo en cuenta los enfoques antes mencionados, además de los postulados explicados, para fines de la presente investigación, entenderemos a la internalización como el proceso interpersonal mediante el cual una persona adopta una cultura y la hace parte suya, llevándola a la práctica, necesitando para esto primero conocerla y entenderla.

## 2.2. Marco conceptual

**Internalización:** Proceso por el cual un ser humano interioriza un pensamiento o sentimiento.

**Conducta humana:** Acciones de un ser humano, los cuales se encuentran determinados por su cultura, valores, emociones, la ética, la moral, entre otros aspectos.

**Cultura:** Son las costumbres, tradiciones, creencias, forma de vida, que tiene una sociedad o conjunto de personas.

**Cultura Corporativa:** Término utilizado para designar la cultura, en un ámbito corporativo, institucional.

**Corporación:** Organismo oficial constituido por un conjunto de personas que se reúnen para decidir asuntos científicos, económicos, de interés general, etc.

**Gestión:** Ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades).

**Identidad:** Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.

**Psiquis:** Conjunto de las capacidades humanas de un individuo que abarca los procesos conscientes e inconscientes.

**Sociedad:** Es un conjunto de personas que interactúan entre sí, que comparten ciertos aspectos e común como la cultura, creencias y por lo general tienen una normativa a seguir.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

Conocer el nivel de internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana – 2018

### **2.3.2. Objetivos específicos**

Identificar los lineamientos de la cultura corporativa establecidos por la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – 2018.

Establecer el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores del Área de Seguridad Ciudadana sobre la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – 2018.

Establecer el nivel de entendimiento de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del Área de Seguridad Ciudadana - 2018.

Establecer el nivel de práctica de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del Área de Seguridad Ciudadana - 2018.

## **2.4. Hipótesis**

Hi: Existe una baja internalización de cultura corporativa de la municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana.

H0: Existe una nula internalización de la cultura corporativa de la municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana.



# **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo de estudio

La siguiente investigación fue de tipo cuantitativo, básica o no experimental

### 3.2. Diseño de investigación

Descriptiva

M ----- O

Dónde:

M: Muestra

O: Información del nivel de asimilación de los trabajadores con la cultura corporativa de la municipalidad.

### 3.3 Identificación de variables

#### 3.3.1. Definición conceptual

**Cultura Corporativa** se refiere a la cultura, el estilo de vida existente dentro de una determinada institución, conjunto de valores, creencias, cualidades que de una u otra manera guardan relación con la misión, visión y lo que quiere proyectar y dar a conocer la organización.

**Internalización** proceso interpersonal mediante el cual una persona adopta una cultura y la hace parte suya, llevándola a la práctica, necesitando para esto primero conocerla y entenderla.

#### 3.3.2. Definición operacional

Variable	Dimensiones	Indicadores
Internalización de la cultura corporativa	Conocer	Signos de identidad
		Normatividad
		Valores
		Jerarquía
	Entendimiento	Opinar
		Motivación
		Pertenencia
	Practicar	Involucramiento
		Reputación
Desempeño		

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### 3.4.1 Población

Nuestra población en esta ocasión fueron los 40 trabajadores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

#### 3.4.2 Muestra

La muestra fueron la totalidad de los 40 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en el caso de aplicación de la Escala de Likert, en tanto para la aplicación de la ficha de evaluación y entrevista de profundidad la muestra fue de 10 trabajadores en ambos casos.

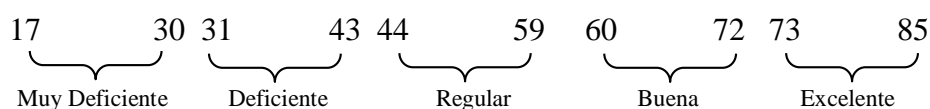
#### 3.4.3 Tipo de muestreo

En el caso de la escala de Likert fue muestreo no probabilístico, ya que se aplicó a toda la población, mientras que en la entrevista de profundidad se realizó también un muestreo no probabilístico, ya que se eligió aquellos considerados como representantes y a quienes contaban con mayor tiempo, en tanto para la ficha de evaluación fue muestreo probabilístico ya que se eligió al azar.

### 3.5. Técnicas de recolección de datos

#### 3.5.1. Técnica

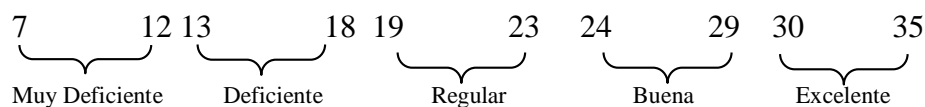
##### Encuesta



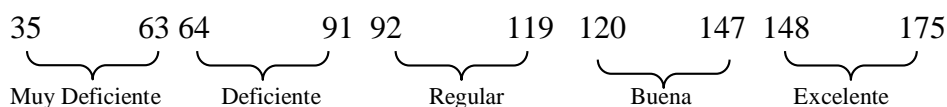
La credibilidad del cuestionario fue por validación externa mediante la aprobación de juicio de experto.

##### Ficha de Evaluación

##### Por totalidad de fichas



### Por puntaje obtenido por trabajador



La credibilidad del cuestionario será por validación externa mediante la aprobación de juicio de experto.

### Entrevista de profundidad

Se aplicó la técnica de entrevista de profundidad, para llegar a una mayor profundidad sobre como la muestra se encuentra internalizada con la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

### Observación

Los autores de esta investigación, en calidad de trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, interactuarán con la muestra con la finalidad de recopilar información que sea de ayuda para elaborar los siguientes instrumentos: La escala de Likert y la ficha de observación, además de ayudar a determinar los lineamientos de la cultura corporativa, siendo este el objetivo específico número uno.

### Revisión y de registro de documentos

Se procederá a revisar documentos institucionales de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote que ayuden a determinar los lineamientos de la cultura corporativa, siendo este el objetivo específico número uno.

### 3.5.2 Instrumentos

#### Ficha de registro

Este instrumento nos permitió recopilar información acerca de los lineamientos de la cultura corporativa de la institución que fueron de utilidad para la investigación.

### **Ficha de evaluación**

Mediante este instrumento pudimos evaluar a 10 de los trabajadores que fueron objeto del estudio, para lo cual los evaluamos mientras desempeñábamos nuestras funciones como personal de la institución.

### **Escala de Likert**

Fue un instrumento importante para evaluar el nivel de internalización de los trabajadores con la cultura corporativa de la institución.

### **Cuestionario de entrevista de profundidad**

Este instrumento fue utilizado para conocer aspectos más profundos de cómo se encuentra internalizada la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana

## **3.6. Validación y confiabilidad del instrumento**

Los instrumentos se validaron tras haber pasado por juicio experto, cuya experticia fue determinada por los autores del presente trabajo.

## **3.7. Procedimientos de recolección de datos**

Se hizo una visita al área de Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote, en donde se aplicaron los instrumentos para obtener una recopilación de datos, correspondiendo a las técnicas mencionadas, se elaboró para las variables un cuestionario como instrumento.

Correspondiendo a la técnica ENCUESTA, se elaboró y aplicó un cuestionario, que tuvo alternativas.

En cuanto a la aplicación de la ficha de evaluación, fue llenada por los autores de esta investigación, durante el tiempo que convivimos con la muestra, la cual fue llenada en un lapso de cinco días por cada trabajador evaluado.

En cuanto a la entrevista de profundidad se entrevistó a los trabajadores más representativos del área y fueron tomados en cuenta solo aquellos que son “estables”.

### **3.8. Métodos de investigación**

Población muestral.

El total de la población fueron de 40 en la escala de likert.

Un total de 10 trabajadores fue usado para la ficha de evaluación.

Un total de 10 trabajadores fue usado para realizar la entrevista de profundidad

### **3.9. Tratamiento de datos recopilados**

Los datos recopilados por medio de la encuesta, modelo escala de likert, la ficha de evaluación y la entrevista de profundidad nos permitió analizar las variables presentadas en esta investigación.

### **3.10. Compromiso ético**

Este presente estudio es un trabajo original, en donde se emplearon fuentes bibliográficas (con estilo APA) para citar a los autores.

Al terminar el estudio de este proyecto, estaremos en la capacidad de orientar compromisos éticos referentes a nuestra investigación. Tendremos actitudes que signifiquen solidaridad, unión y compromiso con la población de hoy y del futuro.

Es preciso tener en cuenta que afrontamos un compromiso frente a nosotros mismos y a la comunidad, frente al mundo y a la naturaleza, frente al trabajo y al progreso integral, frente al presente y al futuro.

Ese sentido del compromiso ético, nos exige una conciencia clara de nuestros deberes y un espíritu de solidaridad social. Y nos exige también, por lo tanto, un interés y una responsabilidad frente a la comunidad en la cual vivimos y con la que estamos relacionados y frente al mundo del mañana.

Con respecto al compromiso ético, frente a la falta de internalización de la cultura corporativa por parte de los trabajadores del área de seguridad ciudadana, es importante:

- \* Crear conciencia en el personal de seguridad ciudadana; es decir, orientarlos a que es importante sentirse identificado con su puesto de trabajo.

- \* Mejorar, obviamente, la identificación con la Municipalidad de Nuevo Chimbote. Los trabajadores del área de seguridad ciudadana mostraran una mayor eficiencia y compromiso a la hora de llevar a cabo su labor, lo cual se reflejará en una mejor seguridad para la ciudadanía de Nuevo Chimbote.

- \* Asumir actitudes concretas de responsabilidad promoviendo la Capacidad de internalización de la cultura corporativa de los trabajadores del área de seguridad ciudadana

- \* Promover y respaldar denuncias que se hagan con respecto a la problemática de la investigación.

**CAPÍTULO**  
**IV: RESULTADOS**  
**Y DISCUSIÓN**



## 4.1 Hoja de Registro

**Objetivo:** Determinar los lineamientos de la cultura institucional

<b>Técnica</b>	<b>Archivo</b>	<b>Lineamiento institucional</b>
<b>Revisión de archivos</b>	Contrato administrativo de servicios – MDNCH – 2018	Servicio: Buen trato al público. Imagen: Contribuir a la buena imagen institucional. Respeto: Subordinación de acuerdo a la escala jerárquica. Capacitación: Constante capacitación.
<b>Revisión de archivos</b>	Memorando N°14-2018-MDNCH/GSCYGRD	Disciplina: Asistencia laboral
<b>Revisión de archivos</b>	Informe N°0017-2018-MDNCH/GSCYGRD	Responsabilidad: Buen uso de los equipos asignados al trabajador.
<b>Revisión de archivos</b>	Misión y visión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.	Ayudar: Promover el desarrollo socio económico. Participación con la ciudadanía. Eficiencia, competitividad y transparencia.
<b>Observación / Conversaciones informales</b>		Conocimiento: Colores institucionales / Logos institucionales.

## 4.2 Resultados de encuesta

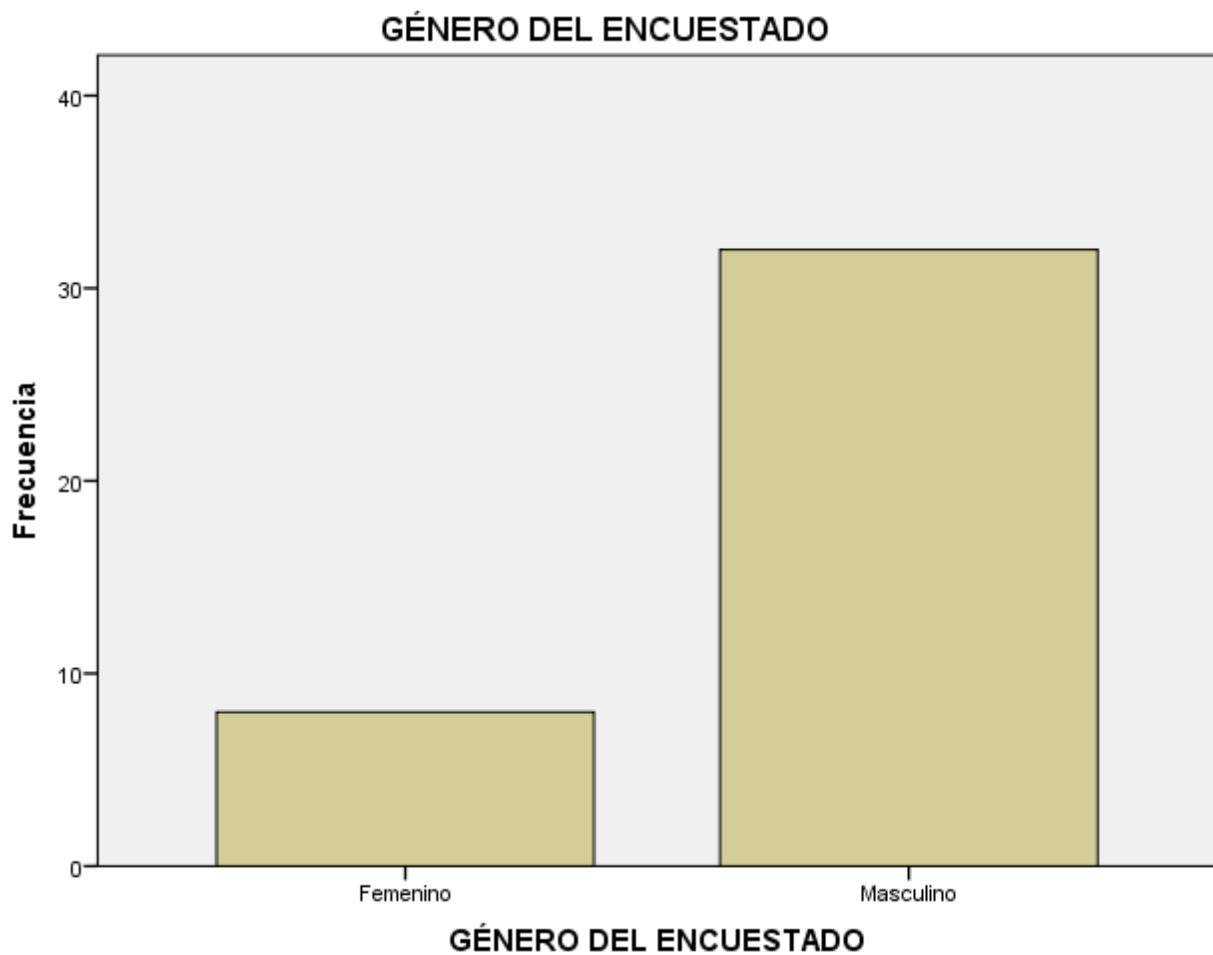
Tabla N°1

GÉNERO DEL ENCUESTADO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	8	20,0	20,0
	Masculino	32	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

Gráfico N° 01



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 80% de la muestra fueron empleados de género masculinos, mientras que el otro 20% fueron mujeres.

**Tabla N°2**

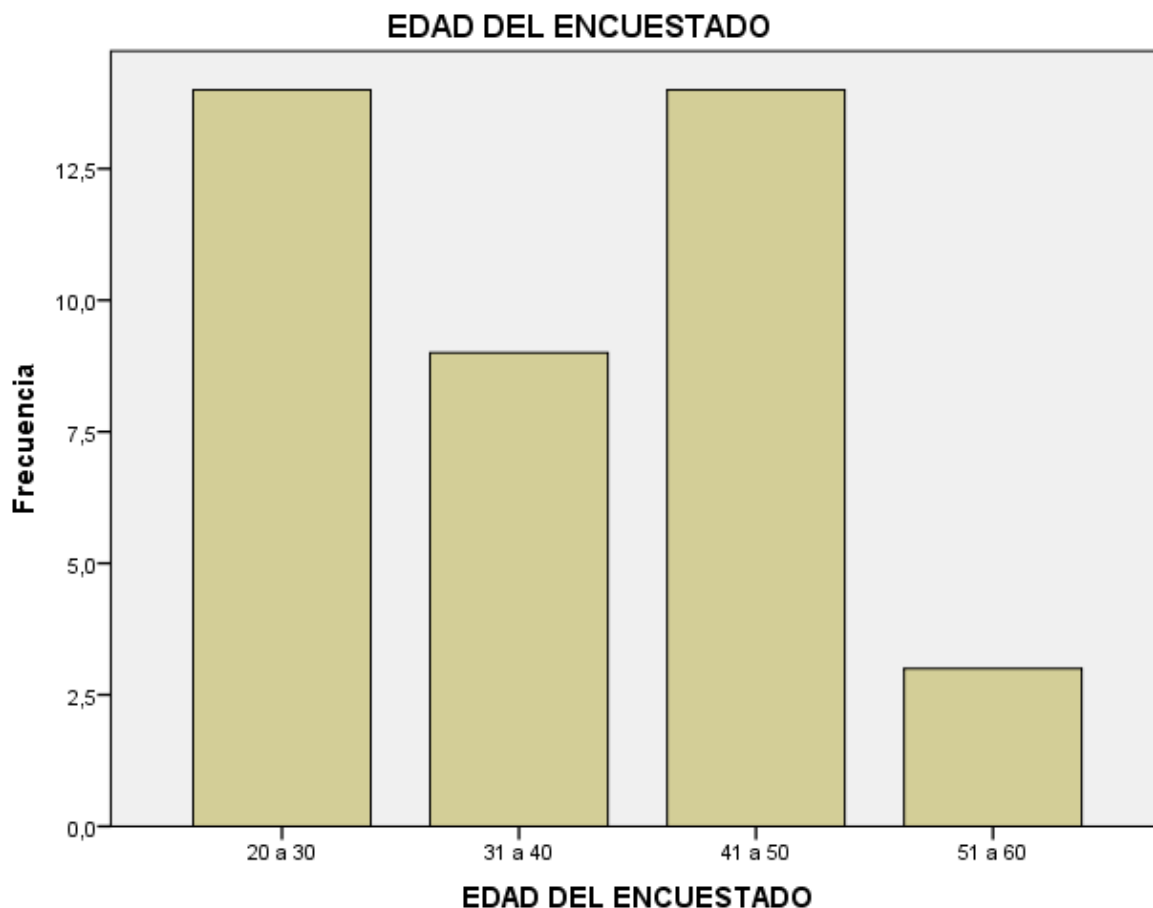
**EDAD DEL ENCUESTADO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 30	14	35,0	35,0	35,0
31 a 40	9	22,5	22,5	57,5
Válidos 41 a 50	14	35,0	35,0	92,5
51 a 60	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 02**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos del total de los encuestados, el 35% tiene una edad que fluctúa entre los veinte y treinta años de edad, mientras que otro 35% tiene una edad entre los cuarenta y uno a los cincuenta años de edad, en tanto el 22,5% tienen de treinta y uno a cuarenta años, finalmente el 7.5% tiene una edad entre cincuenta y uno a sesenta años.

**Tabla N°3**

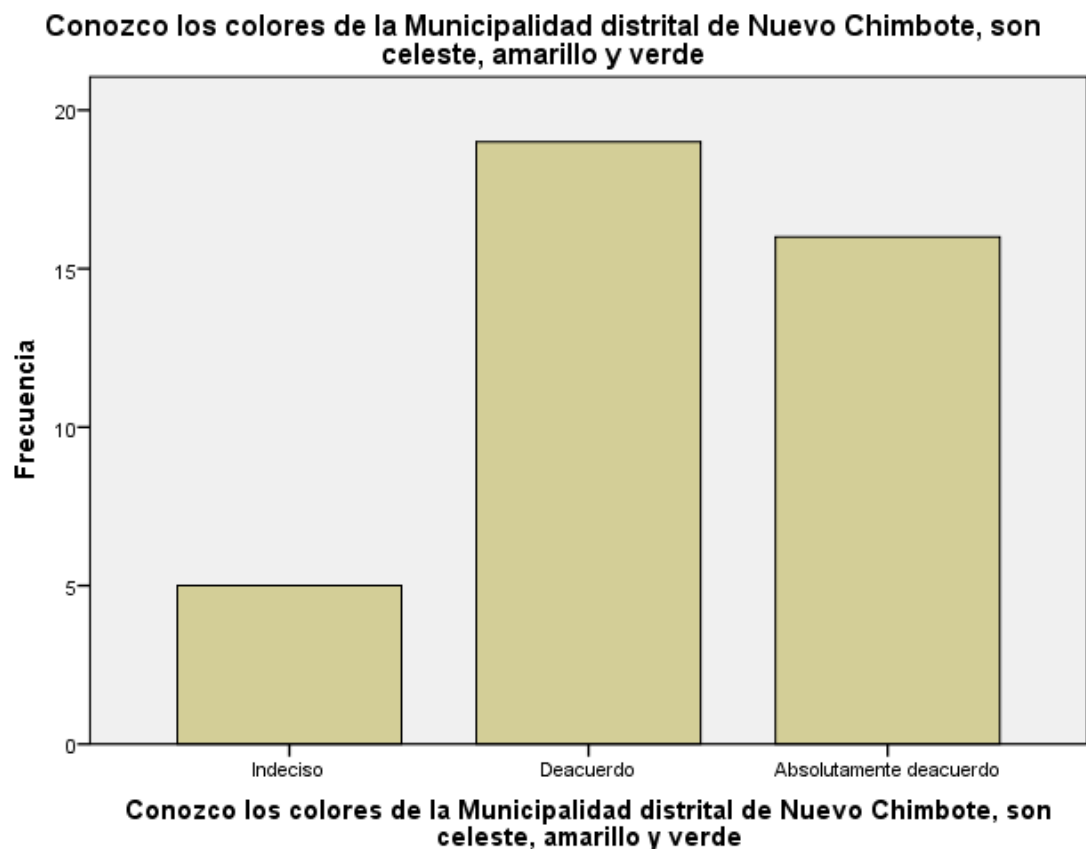
**Conozco los colores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, son celeste, amarillo y verde**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	5	12,5	12,5	12,5
De acuerdo	19	47,5	47,5	60,0
Válidos Absolutamente de acuerdo	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 03**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, un 40% de los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana se manifestaron conocer muy bien los colores representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que el 47.5% manifestaron conocerlos, finalmente el 12.5% se encuentra indeciso.

**Tabla N°4**

**Considero que el escudo es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

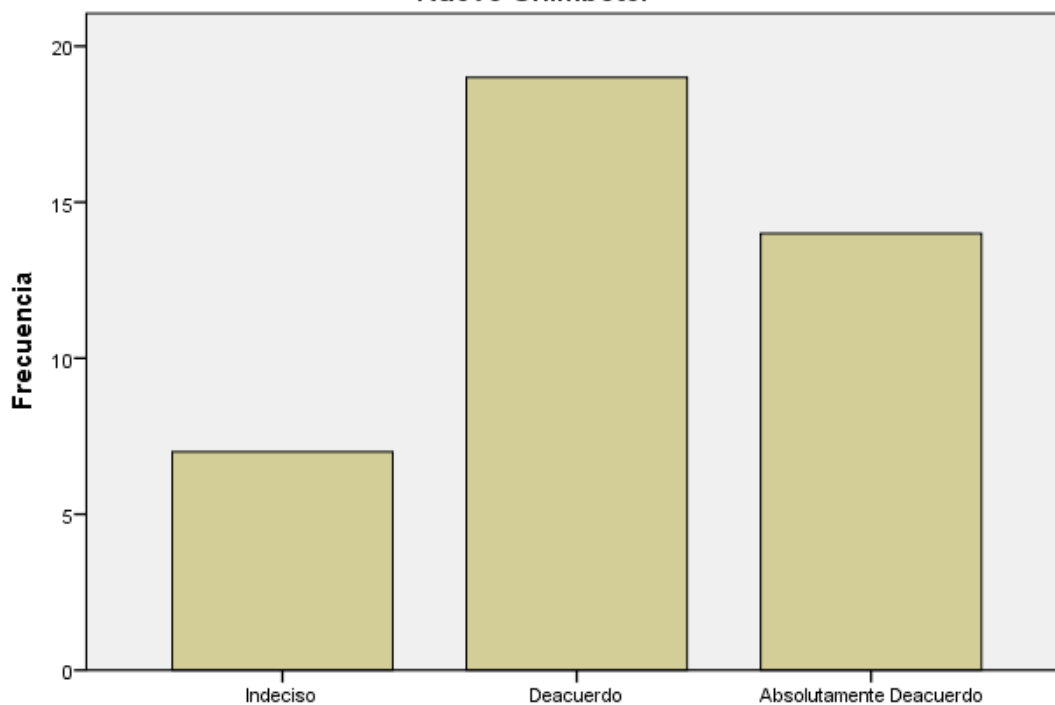
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	7	17,5	17,5	17,5
De acuerdo	19	47,5	47,5	65,0
Válidos Absolutamente de acuerdo	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 04**

**Considero que el escudo es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**Considero que el escudo es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, un 35% de los encuestados se encuentra absolutamente de acuerdo con que el escudo de Nuevo Chimbote es el principal emblema de la municipalidad, en tanto 47.5% se encuentra de acuerdo con esa afirmación y un 17.5% está indeciso.

**Tabla N°5**

**El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumpla.**

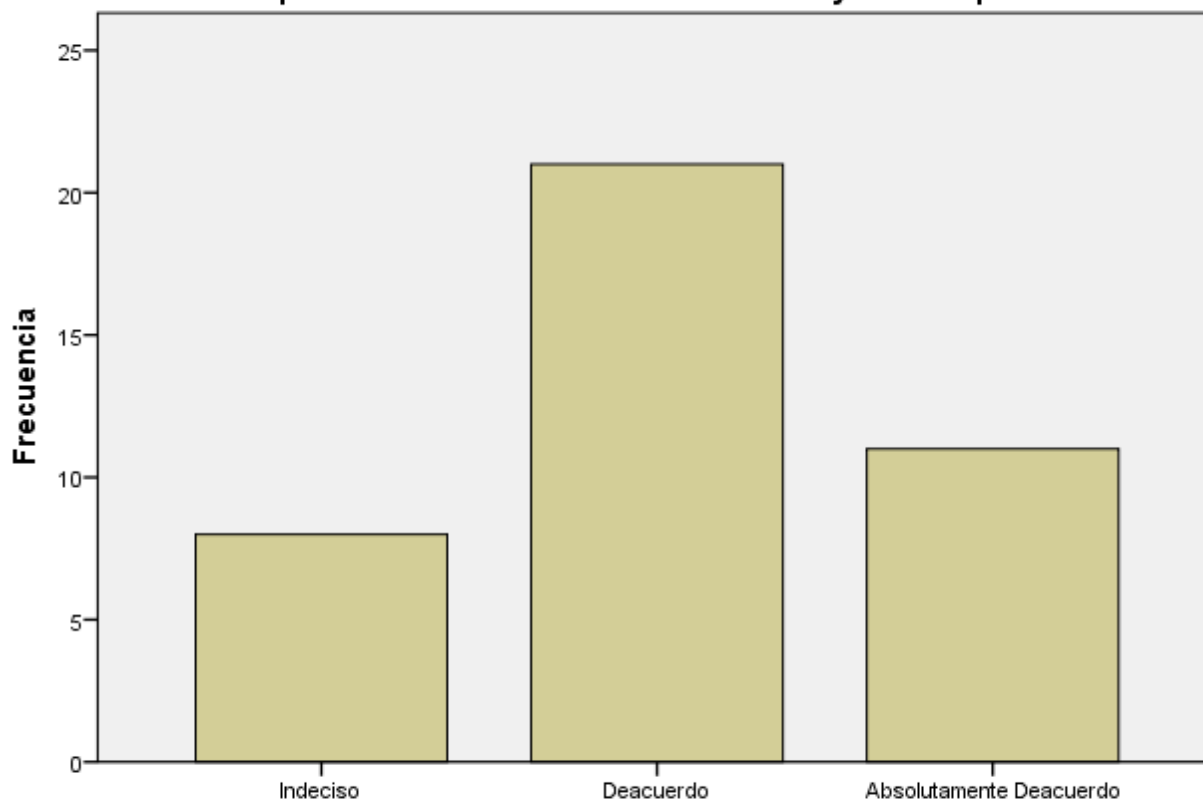
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	8	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	21	52,5	52,5	72,5
Válidos Absolutamente De acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 05**

**El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumpla.**



**El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumpla.**

**Interpretación:** El 27.5% de los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote, están totalmente de acuerdo en que el respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional, otro 52.5% está de acuerdo y un 20% se encuentran indecisos.

**Tabla N°6**

**Estoy de acuerdo con las normas establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.**

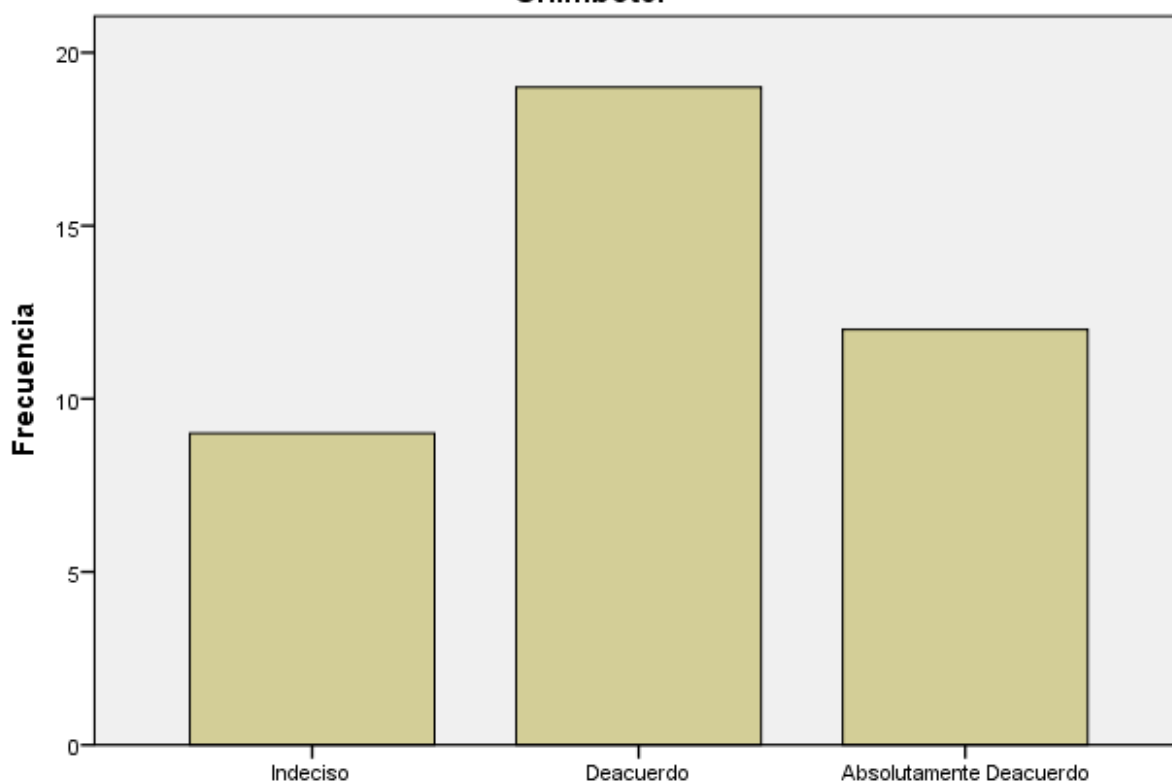
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	9	22,5	22,5	22,5
De acuerdo	19	47,5	47,5	70,0
Válidos Absolutamente De acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 06**

**Estoy de acuerdo con las normas establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.**



**Estoy de acuerdo con las normas establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Según las encuestas realizadas, el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con las normas que se encuentran establecidas en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que un 47.5% está de acuerdo y un 22.5% se encuentran indecisos.

**Tabla N°7**

**Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

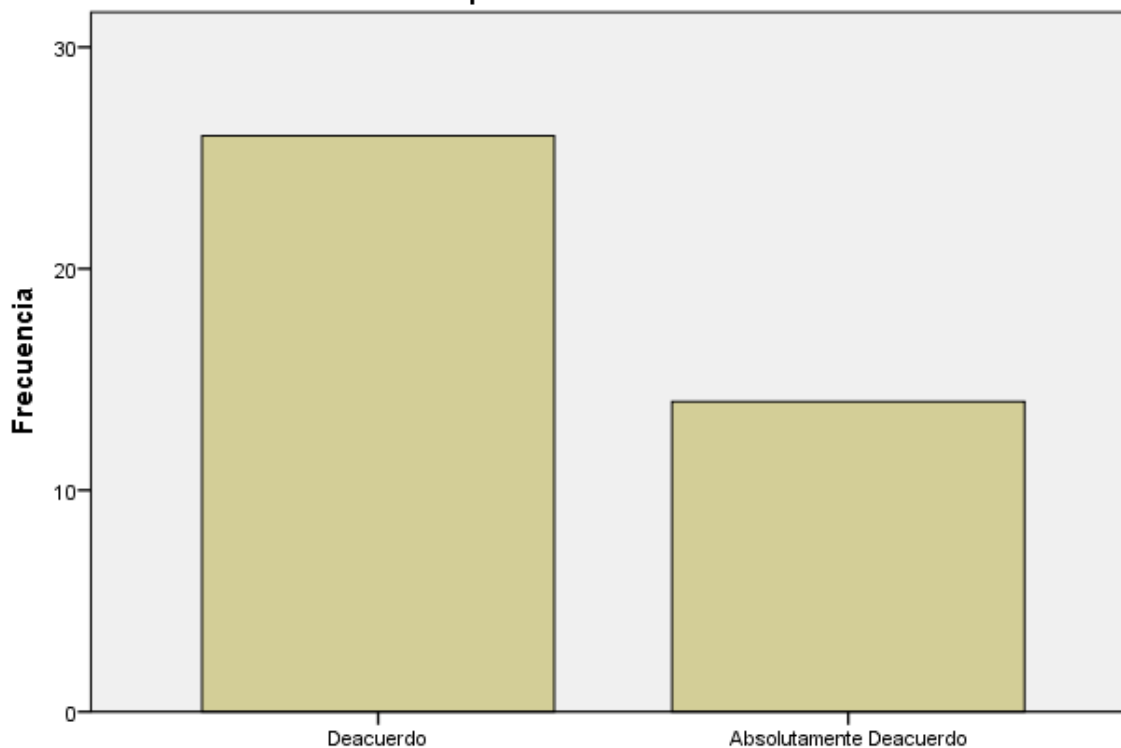
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	26	65,0	65,0	65,0
Válidos Absolutamente De acuerdo	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 07**

**Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** El 100% de la totalidad de los trabajadores que están plenamente convencidos que brindan una correcta atención a los ciudadanos cuando se encuentran laborando en el área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.



**Tabla N°8**

**Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.**

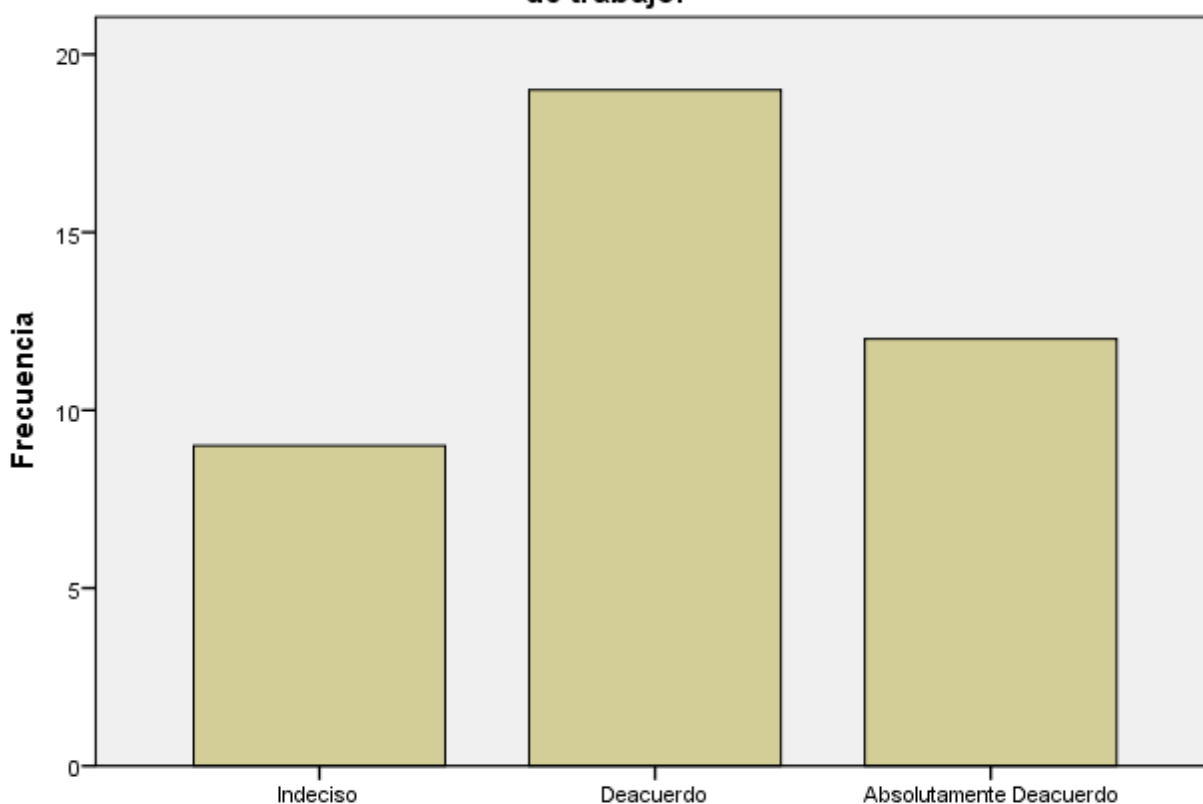
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	9	22,5	22,5	22,5
De acuerdo	19	47,5	47,5	70,0
Válidos Absolutamente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 08**

**Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.**



**Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.**

**Interpretación:** El 30% de la totalidad de trabajadores de Seguridad Ciudadana considera muy importante el respeto con los compañeros de trabajo, un 47.5% lo considera importante y finalmente el 22.5% se encuentra indeciso.

**Tabla N°9**

**Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

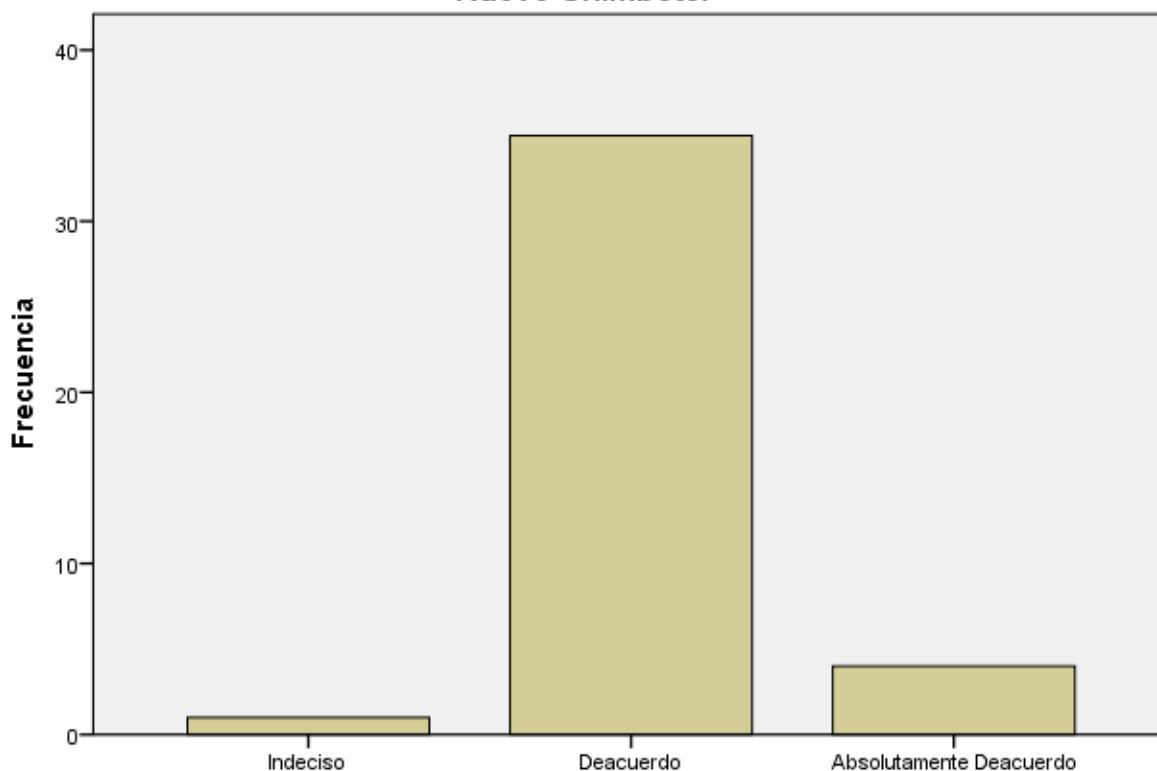
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	35	87,5	87,5	90,0
Válidos Absolutamente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 09**

**Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 10% de los trabajadores dice conocer totalmente el orden jerárquico de la institución, otro 87.5% dice conocerlo, mientras el 2.5% se encuentra indeciso.

**Tabla N°10**

**Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.**

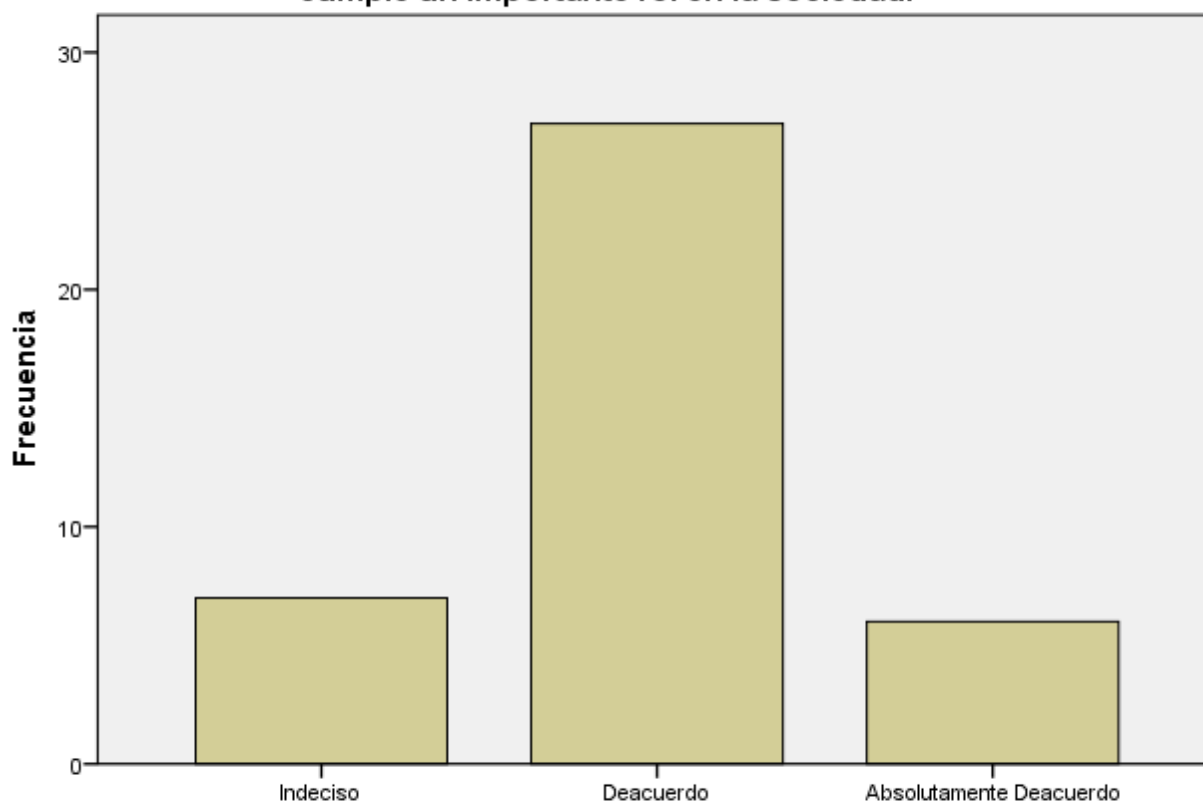
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	7	17,5	17,5	17,5
De acuerdo	27	67,5	67,5	85,0
Válidos Absolutamente De acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 10**

**Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.**



**Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.**

**Interpretación:** 15% del total de los encuestados manifiesta que están plenamente convencidos que sus compañeros comprenden que la institución donde laboran cumple un rol importante en la sociedad, un 67.5% está de acuerdo con esta afirmación y un 17.5% se encuentra indeciso.

**Tabla N°11**

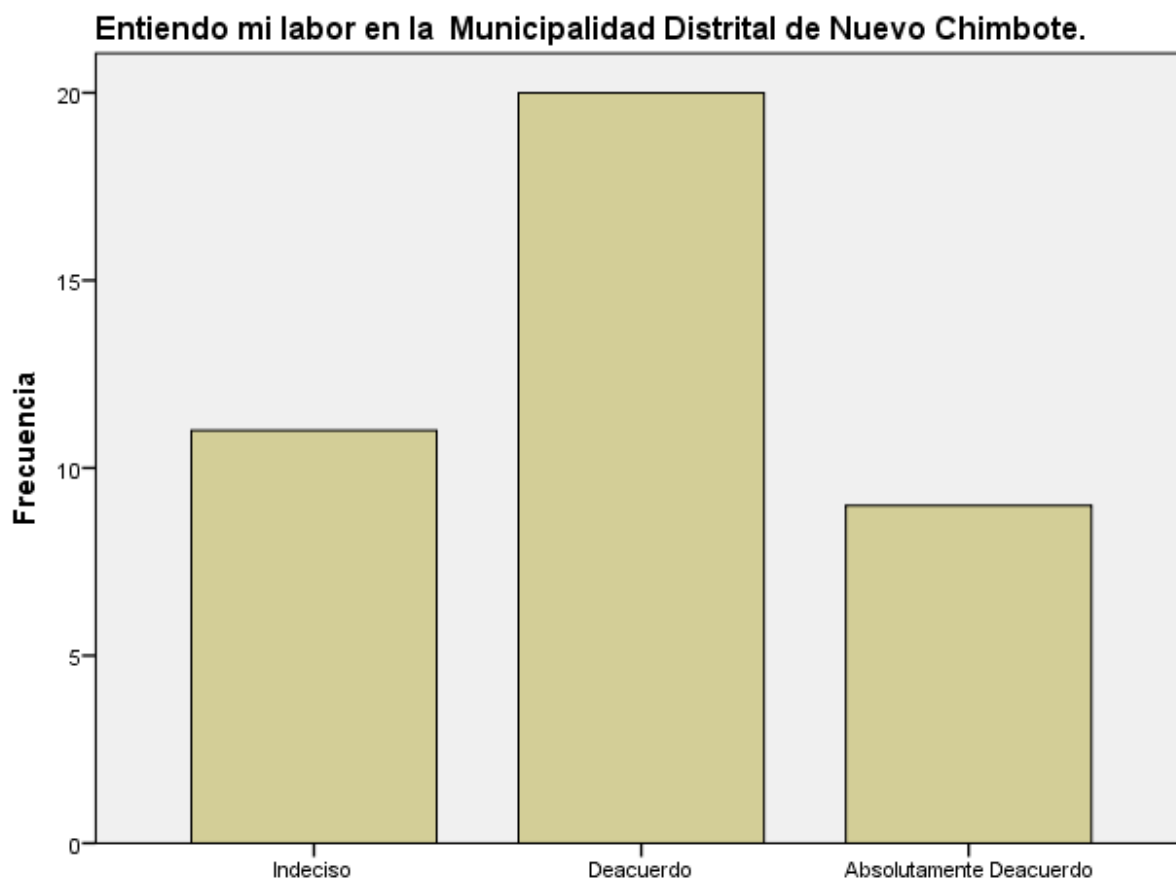
**Entiendo mi labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	11	27,5	27,5	27,5
De acuerdo	20	50,0	50,0	77,5
Válidos Absolutamente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 11**



**Entiendo mi labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 22.5% dice entender muy bien la función que cumple en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que un 50% dice entenderla y un 27.5% se encuentra indeciso frente al tema.

**Tabla N°12**

**El ambiente laboral me hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

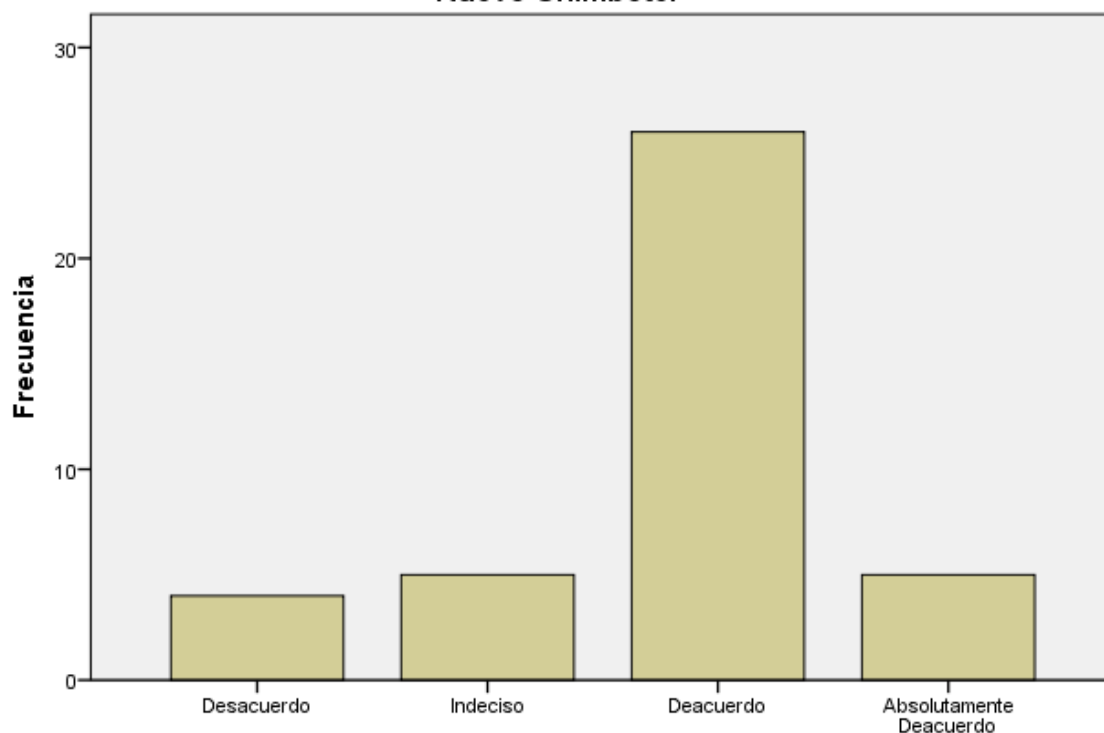
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
Indeciso	5	12,5	12,5	22,5
Válidos De acuerdo	26	65,0	65,0	87,5
Absolutamente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 12**

**El ambiente laboral me hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**El ambiente laboral me hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Luego de realizar la encuesta, un 12.5% manifiesta que siente plenamente que el ambiente laboral en él se encuentra le ayuda a comprometerse con la institución, en tanto un 65% siente que, si le ayuda a comprometerse con la institución, el 12.5% se encuentra indeciso y finalmente el 10% manifiesta que el ambiente laboral no le ayuda a comprometerse con la institución.

**Tabla N°13**

**Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.**

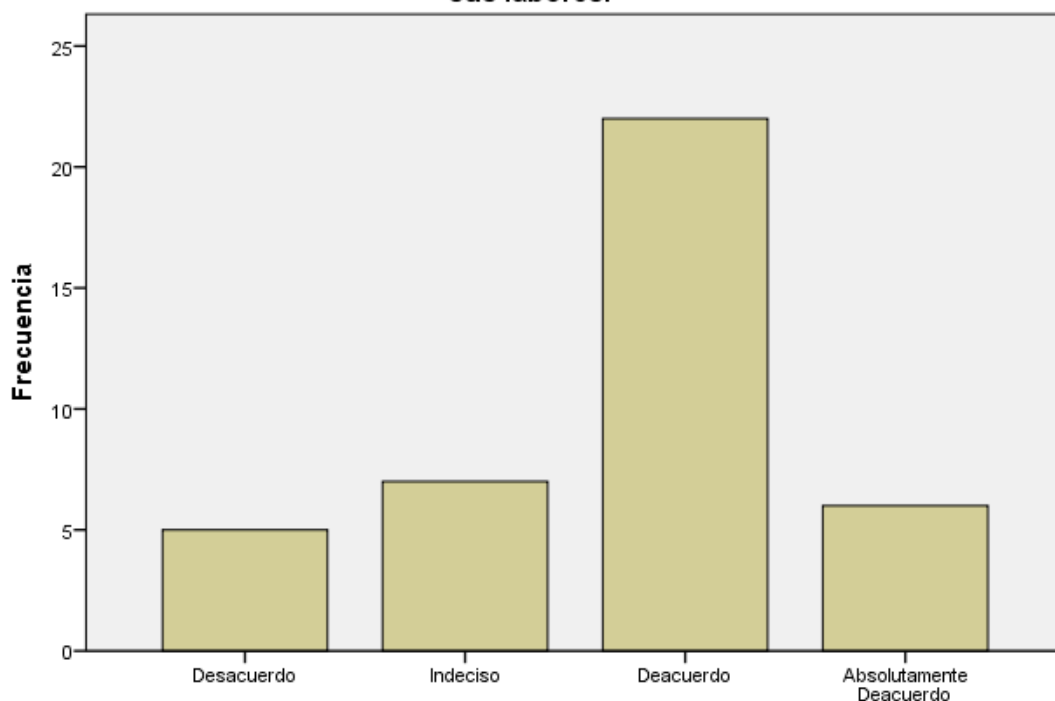
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
Indeciso	7	17,5	17,5	30,0
De acuerdo	22	55,0	55,0	85,0
Válidos Absolutamente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 13**

**Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.**



**Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.**

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 15% manifiestan que se encuentran totalmente seguros que sus compañeros están motivados para desempeñar sus funciones, mientras que el 55% se piensan que sus compañeros si desempeñan bien sus funciones, el 17.5% no saben si sus compañeros están motivados cuando realizan sus funciones laborales y por último el 12.5% dicen que sus compañeros no están motivados para realizar sus quehaceres laborales.

**Tabla N°14**

**Me siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

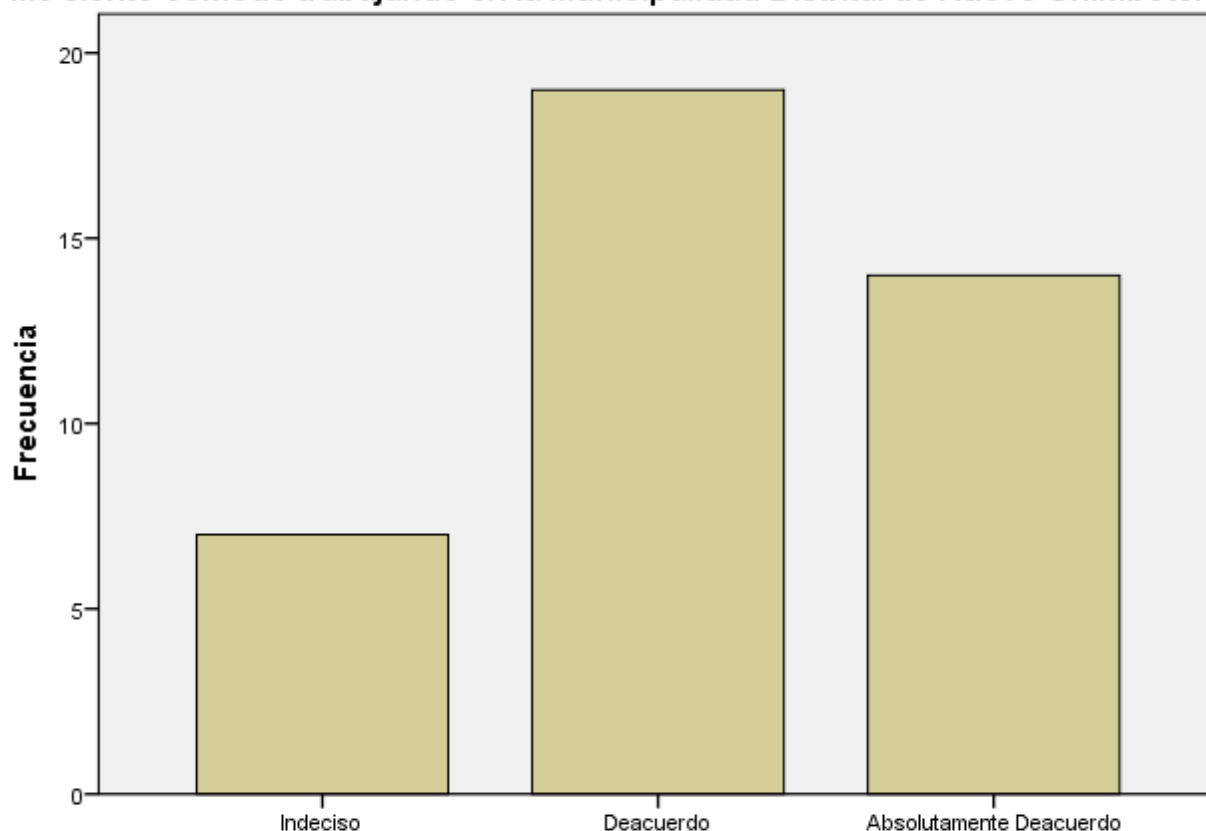
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	7	17,5	17,5	17,5
De acuerdo	19	47,5	47,5	65,0
Válidos Absolutamente de acuerdo	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 14**

**Me siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**Me siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 35% de la muestra se siente totalmente cómodo laborando en la institución, el 47.5% se siente cómodo y por último el 17.5% se encuentra dudoso sobre este aspecto.

**Tabla N°15**

**Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

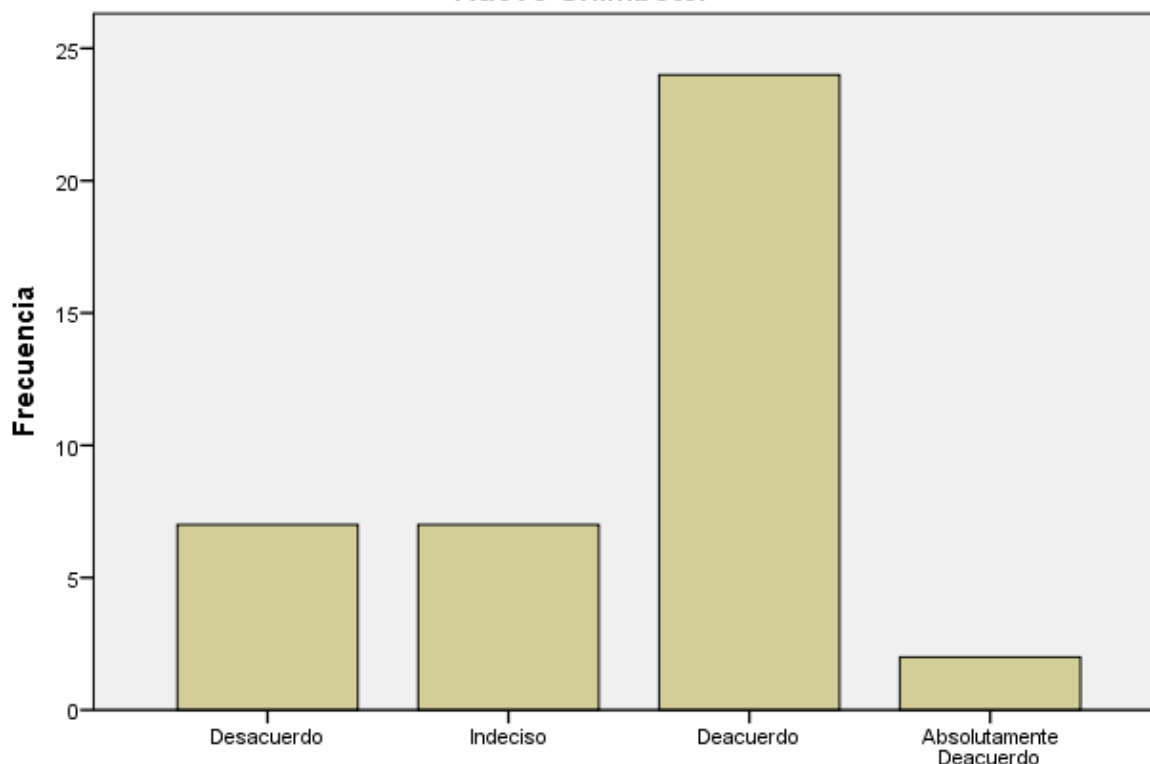
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
Indeciso	7	17,5	17,5	35,0
De acuerdo	24	60,0	60,0	95,0
Absolutamente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 15**

**Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** Solo el 5% de los encuestados están completamente satisfechos con el ambiente laboral que existe en su institución, en tanto el 60% está conforme con el ambiente laboral, el 17.5% se encuentra indeciso y otro 17.5% piensa que existe un inadecuado ambiente laboral.



**Tabla N°16**

**Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.**

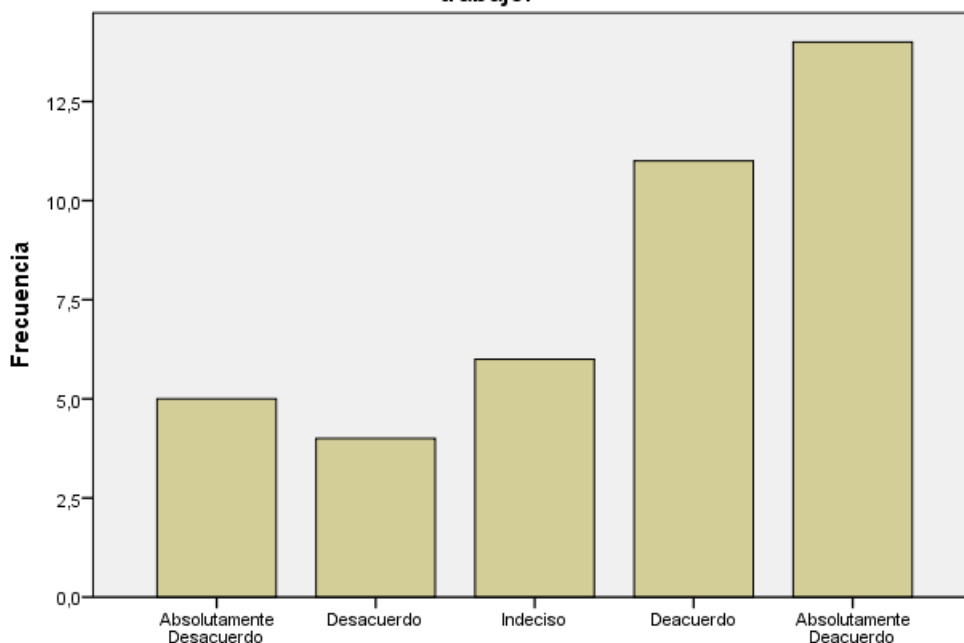
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Absolutamente Desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
Desacuerdo	4	10,0	10,0	22,5
Indeciso	6	15,0	15,0	37,5
De acuerdo	11	27,5	27,5	65,0
Absolutamente De acuerdo	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 16**

**Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.**



**Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.**

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 35% de los trabajadores encuestados manifiesta que siempre participan de las actividades institucionales, un 27.5% manifiesta que suelen asistir a dichas actividades, el 15% afirmó que ocasionalmente participa de los eventos institucionales, el 10% manifestó que casi nunca acude a las actividades institucionales y finalmente el 10% dijo nunca asistir a las actividades institucionales de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

**Tabla N°17**

**Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.**

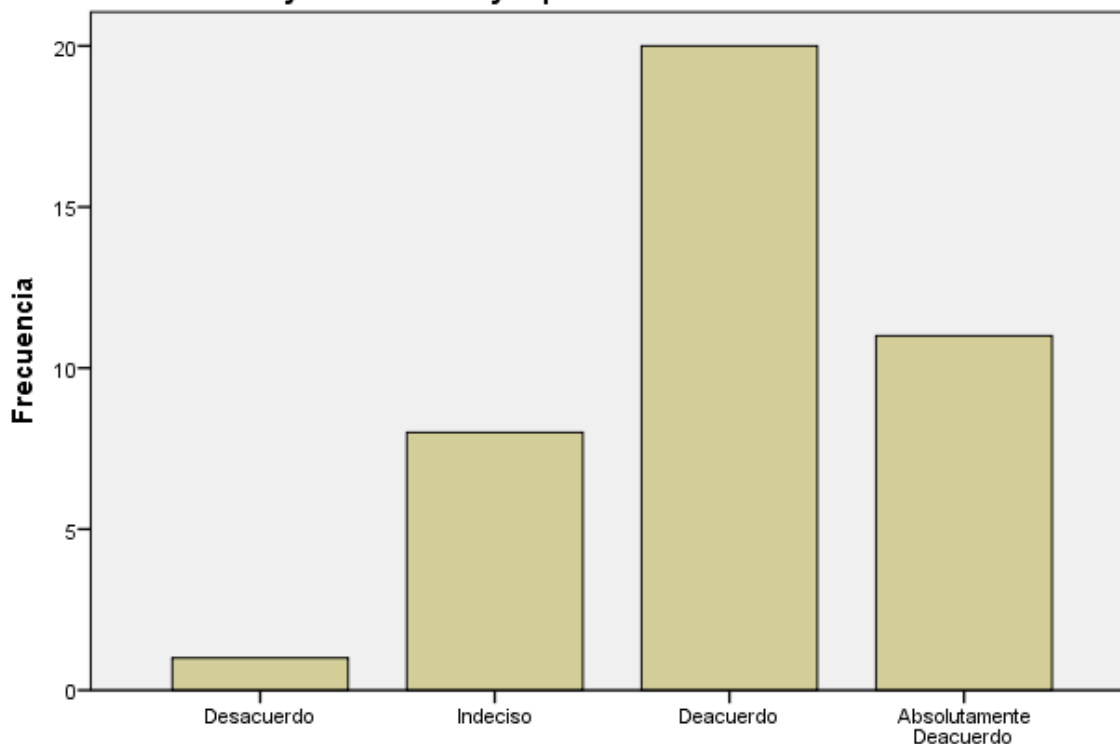
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Indeciso	8	20,0	20,0	22,5
De acuerdo	20	50,0	50,0	72,5
Válidos Absolutamente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 17**

**Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.**



**Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.**

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 27.5% de los encuestados considera totalmente que la municipalidad donde trabaja tiene un mejor desempeño que las otras, el 50% dice que está de acuerdo con esto, en tanto el 20% está indeciso y el 2.5% se encuentra en desacuerdo.

**Tabla N°18**

**Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

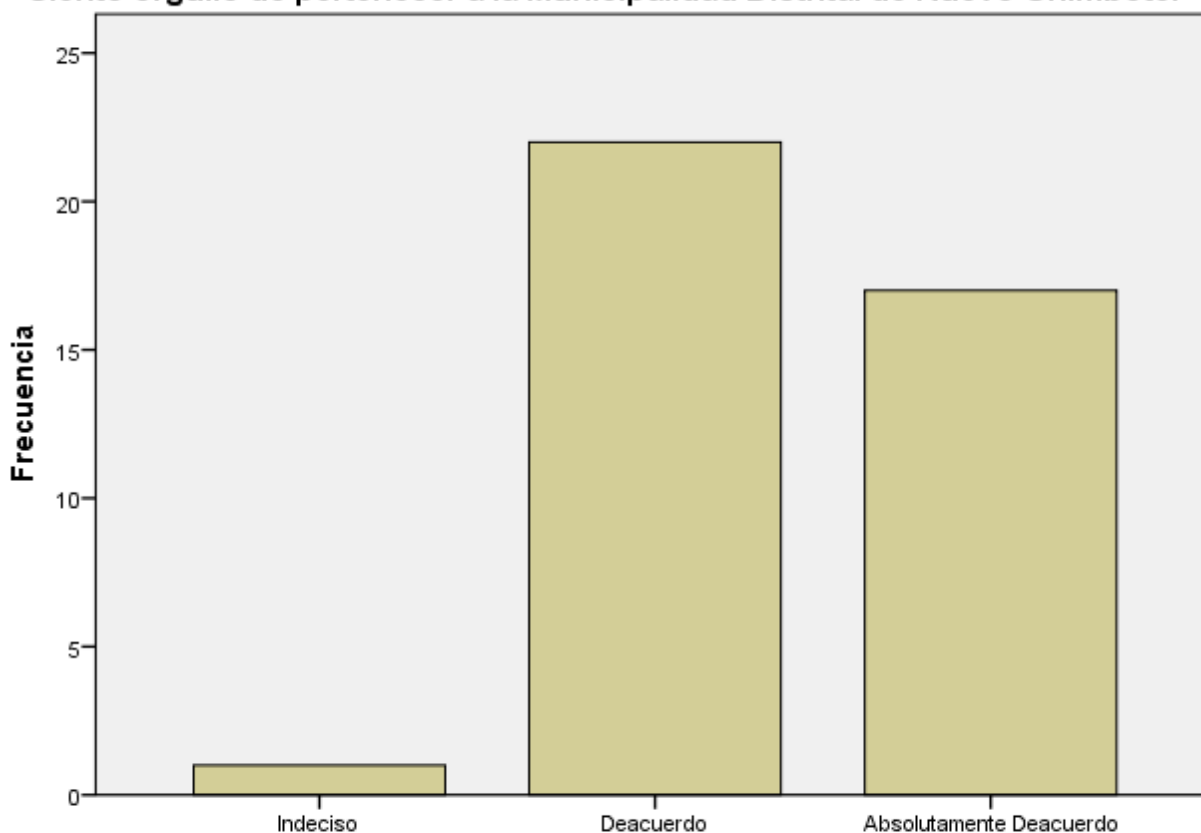
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	22	55,0	55,0	57,5
Válidos Absolutamente de acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 18**

**Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**



**Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.**

**Interpretación:** El 42% de los trabajadores se sienten absolutamente orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, un 55% siente orgullo y un 2.5% se encuentra indeciso.

**Tabla N°19**

**Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño.**

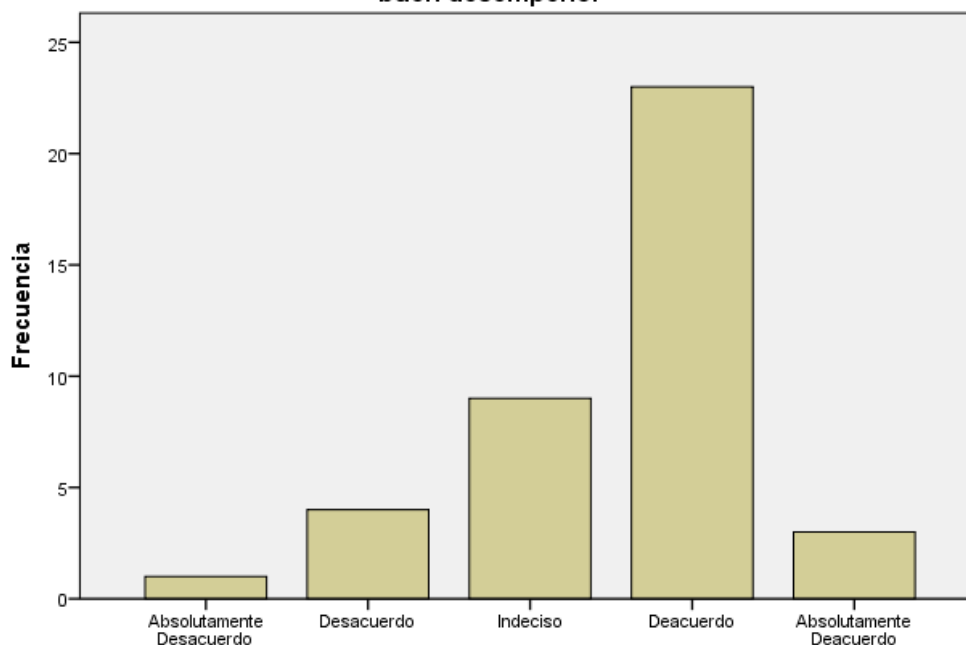
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Absolutamente Desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Desacuerdo	4	10,0	10,0	12,5
Indeciso	9	22,5	22,5	35,0
De acuerdo	23	57,5	57,5	92,5
Absolutamente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 19**

**Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño.**



**Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño.**

**Interpretación:** El 7.5% de los encuestados consideran completamente que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño, el 57.5% piensan que la institución si está consiguiendo un buen desempeño, mientras que el 22.5% se encuentra indeciso sobre el desempeño que realiza la institución y finalmente el 10% piensa que se está realizando un mal desempeño y el 2.5% está convencido que se está realizando un mal desempeño.

**Tabla N°20**

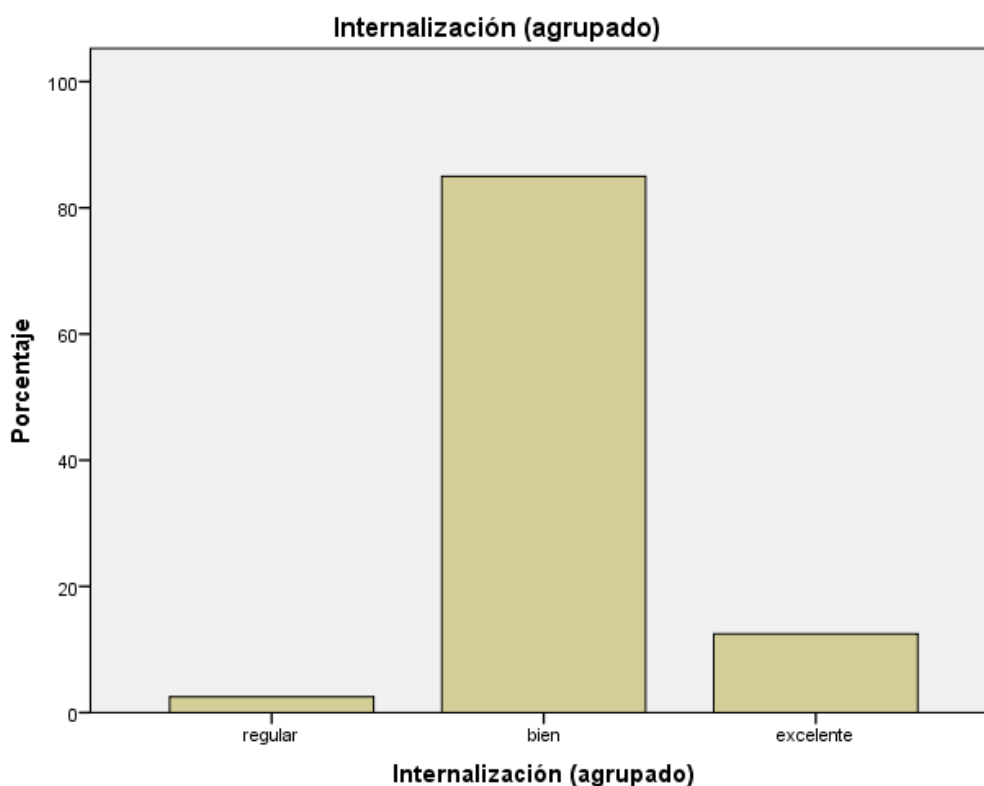
**Internalización (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	2,5	2,5	2,5
Bien	34	85,0	85,0	87,5
excelente	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 20**



**Interpretación:** Al realizar el promedio obtenidos por los trabajadores mediante la técnica de la encuesta, nos encontramos que: el 85% del total de los encuestados presenta una buena internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que el 12.5% presenta una excelente internalización y la internalización en el 2.5% es regular, predominando una tendencia hacia la buena internalización de la cultura corporativa.

**TABLA N° 21**

**Medidas de tendencia central, dispersión y localización de las puntuaciones de la variable internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de**

**Nuevo Chimbote**

	<b>X</b>	<b>Me</b>	
17	30_31	43_44	59_60
	72_73		85
<b>Muy deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bien</b>
			<b>Excelente</b>

**Estadísticos**

Internalización

N	Válidos	40
	Perdidos	0
Media		67,8750
Error típ. de la media		,65651
Mediana		68,0000
Moda		68,00
Desv. típ.		4,15215
Varianza		17,240
Rango		19,00
Mínimo		59,00
Máximo		78,00
Suma		2715,00
	25	65,0000
Percentiles	50	68,0000
	75	71,0000

Interpretación: Del total de las puntuaciones acerca de la internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote dado por los trabajadores, el promedio correspondió a 67,8750, por lo que la mitad de dichos puntajes se encuentra encima de los 59. Los puntajes se dispersan respecto a la media en 4,15215. El percentil 50 asciende a 68.00, mientras que el percentil 75 posee un valor de 71,00, en conclusión, más de la mitad de los encuestados tienen una buena asimilación de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

### 4.3 Resultados de ficha de evaluación

#### 4.3.1 Resultado por trabajador:

##### Trabajador 1:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	4	4	4	4	4	20
2	Item 2	4	5	4	4	4	21
3	Item 3	4	4	3	4	4	19
4	Item 4	3	4	3	3	3	16
5	Item 5	4	3	4	4	4	19
6	Item 6	3	4	4	4	4	19
7	Item 7	4	4	4	4	4	20
	Suma	26	28	26	27	27	134

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

##### Trabajador 2:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	2	2	2	2	2	10
2	Item 2	2	2	2	2	2	10
3	Item 3	3	3	3	3	3	15
4	Item 4	3	3	3	3	3	15
5	Item 5	4	4	4	4	4	20
6	Item 6	3	3	3	4	3	17
7	Item 7	3	4	4	3	3	17
	Suma	20	21	21	21	20	103

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 3:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	4	4	4	4	4	20
2	Item 2	3	3	3	3	3	15
3	Item 3	4	4	4	4	4	20
4	Item 4	3	4	3	3	3	16
5	Item 5	4	4	4	4	4	20
6	Item 6	4	4	4	4	4	20
7	Item 7	4	4	4	4	4	20
	Suma	26	27	26	26	26	131

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 4:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	4	4	4	4	4	20
2	Item 2	4	3	4	4	4	19
3	Item 3	4	4	4	4	4	20
4	Item 4	4	2	3	4	4	17
5	Item 5	4	4	4	5	5	22
6	Item 6	4	3	4	4	5	20
7	Item 7	5	5	5	5	5	25
	Suma	29	25	28	30	31	143

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan



### Trabajador 5:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	3	3	3	3	3	15
2	Item 2	3	3	3	3	3	15
3	Item 3	4	4	4	3	4	19
4	Item 4	2	2	2	2	2	10
5	Item 5	5	5	4	5	5	24
6	Item 6	3	4	3	3	4	17
7	Item 7	4	4	3	3	4	18
8	Suma	24	25	22	22	25	118

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 6:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	4	4	4	4	4	20
2	Item 2	3	3	3	3	3	15
3	Item 3	3	3	3	3	3	15
4	Item 4	2	2	2	2	3	11
5	Item 5	5	5	5	5	5	25
6	Item 6	4	4	4	4	4	20
7	Item 7	4	4	4	4	4	20
	Suma	25	25	25	25	26	126

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 7:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	4	4	4	4	4	20
2	Item 2	5	5	5	5	5	25
3	Item 3	4	4	3	4	4	19
4	Item 4	4	3	4	4	4	19
5	Item 5	4	4	4	3	4	19
6	Item 6	3	3	4	3	3	16
7	Item 7	3	3	3	4	5	18
	Suma	27	26	27	27	29	136

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 8:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	4	4	4	4	4	20
2	Item 2	4	4	4	4	4	20
3	Item 3	4	4	4	4	4	20
4	Item 4	4	4	4	4	4	20
5	Item 5	5	5	5	5	5	25
6	Item 6	3	3	3	3	4	16
7	Item 7	3	3	3	3	3	15
	Suma	27	27	27	27	28	136

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 9:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	3	3	3	3	3	15
2	Item 2	4	4	4	4	4	20
3	Item 3	5	5	5	5	5	25
4	Item 4	4	4	4	4	4	20
5	Item 5	4	3	4	4	4	19
6	Item 6	4	4	4	4	3	19
7	Item 7	4	4	4	4	4	20
	Suma	28	27	28	28	27	139

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

### Trabajador 10:

N°	INDICADORES	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Total
1	Item 1	5	5	5	5	5	25
2	Item 2	4	4	4	4	4	20
3	Item 3	4	4	4	4	4	20
4	Item 4	3	3	3	3	3	15
5	Item 5	5	5	4	5	5	24
6	Item 6	5	5	5	5	4	24
7	Item 7	5	5	5	5	5	25
	Suma	31	31	30	31	30	154

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

Cada trabajador obtuvo un puntaje total por cada ítem durante los 5 días, a continuación, los puntajes totales obtenidos por ítem.

**Tabla N° 22**

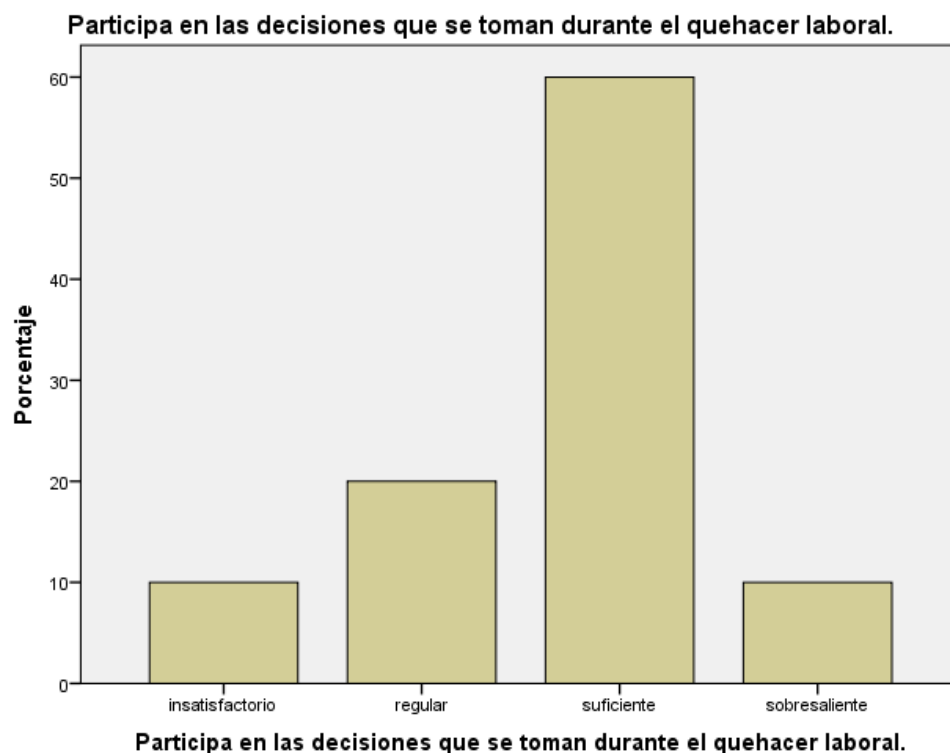
**Participa en las decisiones que se toman durante el quehacer laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insatisfactorio	5	10,0	10,0	10,0
regular	10	20,0	20,0	30,0
suficiente	30	60,0	60,0	90,0
sobresaliente	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 21**



**Interpretación:** El 60% de los trabajadores evaluados obtuvieron un puntaje suficiente en el ítem participa en las decisiones que se toman durante el quehacer laboral, el 20% obtuvo un puntaje regular, mientras que el 10% tuvo un puntaje insatisfactorio y otro 10% un puntaje sobresaliente.

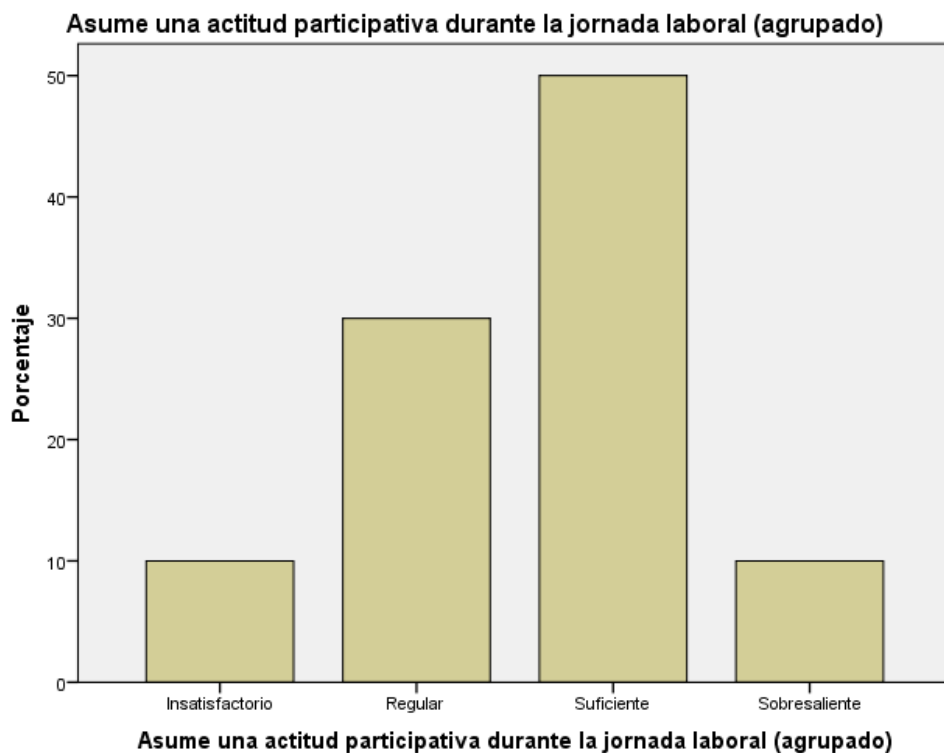
**Tabla N° 23**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfactorio	1	10,0	10,0	10,0
	Regular	3	30,0	30,0	40,0
	Suficiente	5	50,0	50,0	90,0
	Sobresaliente	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 22**



**Interpretación:** El 50% de los trabajadores evaluados obtuvieron un puntaje suficiente sobre la actitud participativa que asumían en la jornada laboral, mientras que el 30% obtuvo una calificación regular, otro 10% tuvo una calificación insatisfactorio y finalmente el ultimo 10% obtuvo un puntaje sobresaliente.

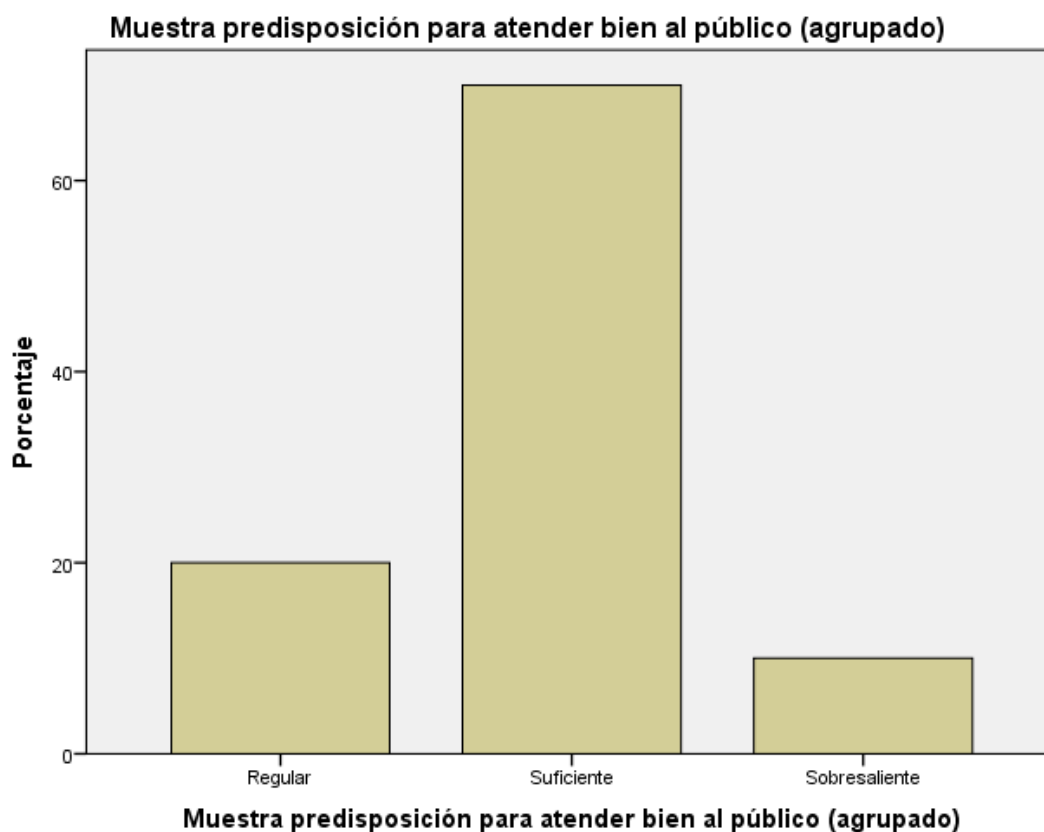
**Tabla N° 24**

<b>Muestra predisposición para atender bien al público (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	20,0	20,0
	Suficiente	7	70,0	90,0
	Sobresaliente	1	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 23**



**Interpretación:** El 70% de los trabajadores evaluados mostraron una actitud suficiente para atender bien al público, otro 20% mostro una actitud regular y el último 10% tuvo una actitud sobresaliente.

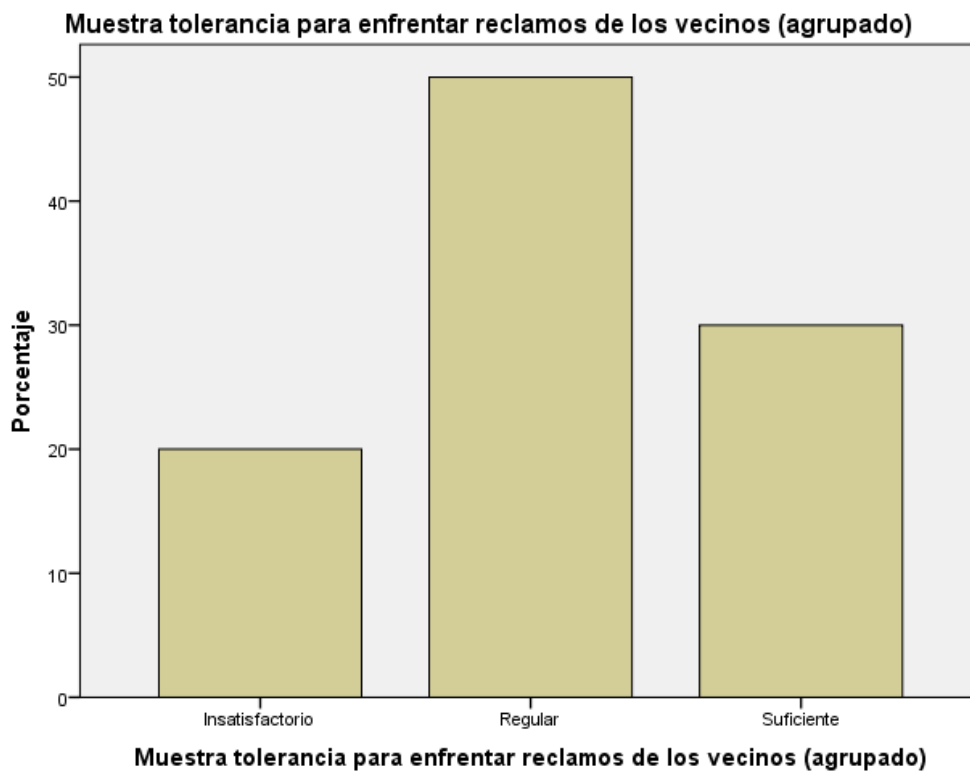
**Tabla N° 25**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	2	20,0	20,0	20,0
Válidos Regular	5	50,0	50,0	70,0
Suficiente	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 24**



**Interpretación:** Un 50% de las personas evaluadas, tuvo un puntaje regular al momento de mostrar tolerancia a los reclamos de los vecinos, mientras otro 30% sacó un puntaje suficiente y finalmente un 20% tuvo un puntaje insatisfactorio.

**Tabla N° 26**

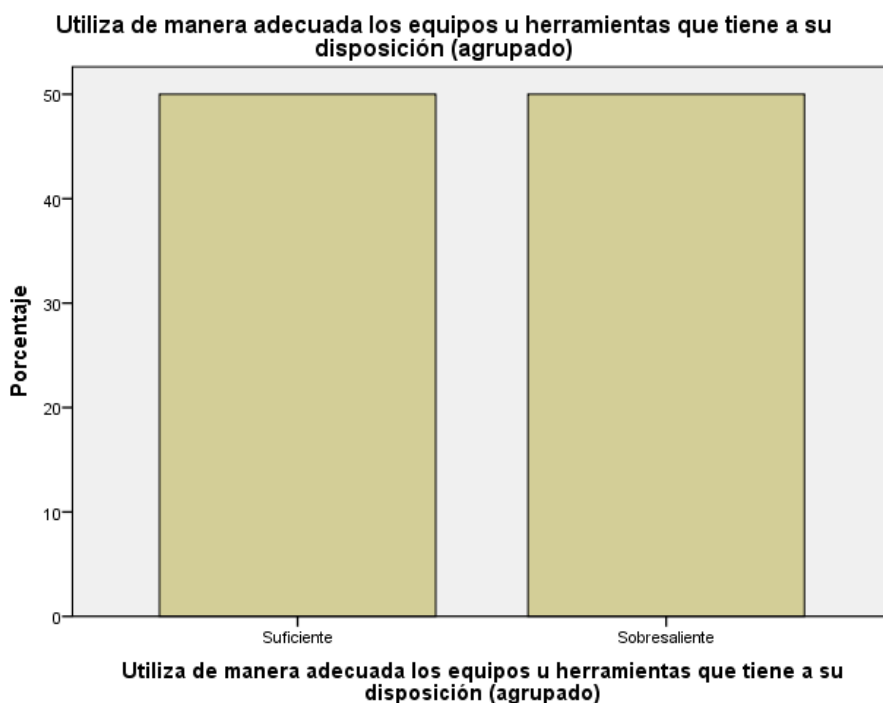
**Utiliza de manera adecuada los equipos u herramientas que tiene a su disposición (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Suficiente	5	50,0	50,0	50,0
Válidos Sobresaliente	5	50,0	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 25**



**Interpretación:** El 50% de los evaluados tuvo un puntaje sobresaliente en la manera de utilizar los equipos u herramientas a su disposición, mientras que el otro 50% tuvo un puntaje suficiente.



**Tabla N° 27**

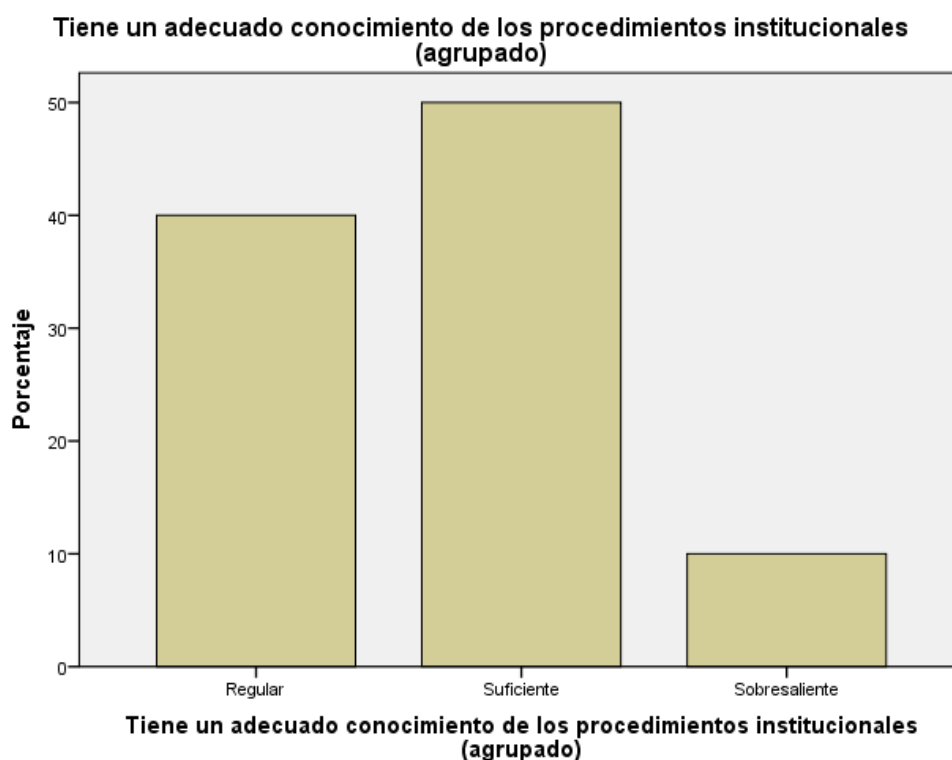
**Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales  
(agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	40,0	40,0
	Suficiente	5	50,0	90,0
	Sobresaliente	1	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 26**



**Interpretación:** En cuanto a tener un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales, el 50% tuvo un puntaje suficiente, el 40% un puntaje regular y por último el 10% un puntaje sobresaliente.

**Tabla N° 28**

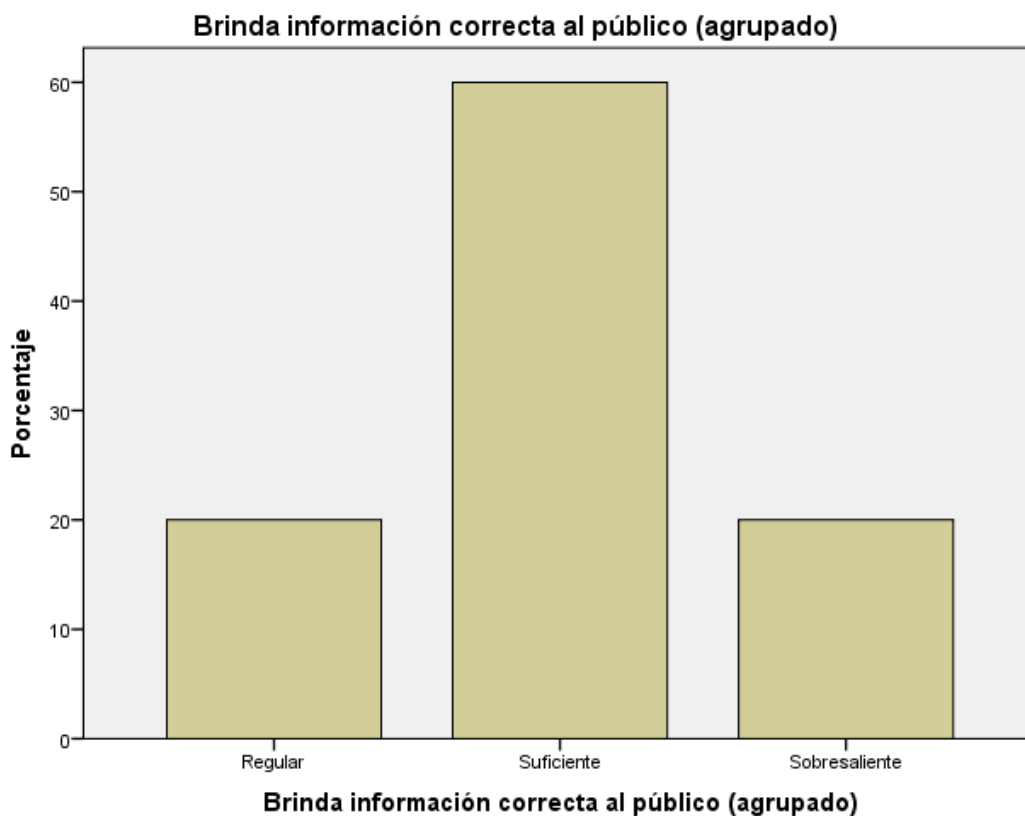
**Brinda información correcta al público (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	20,0	20,0
	Suficiente	6	60,0	80,0
	Sobresaliente	2	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 27**



**Interpretación:** El 80% tiene un puntaje suficiente en cuanto a brindar información correcta al público, en tanto el 20% tiene un puntaje regular y otro 20% posee un puntaje sobresaliente en este aspecto.

**Tabla N° 29**

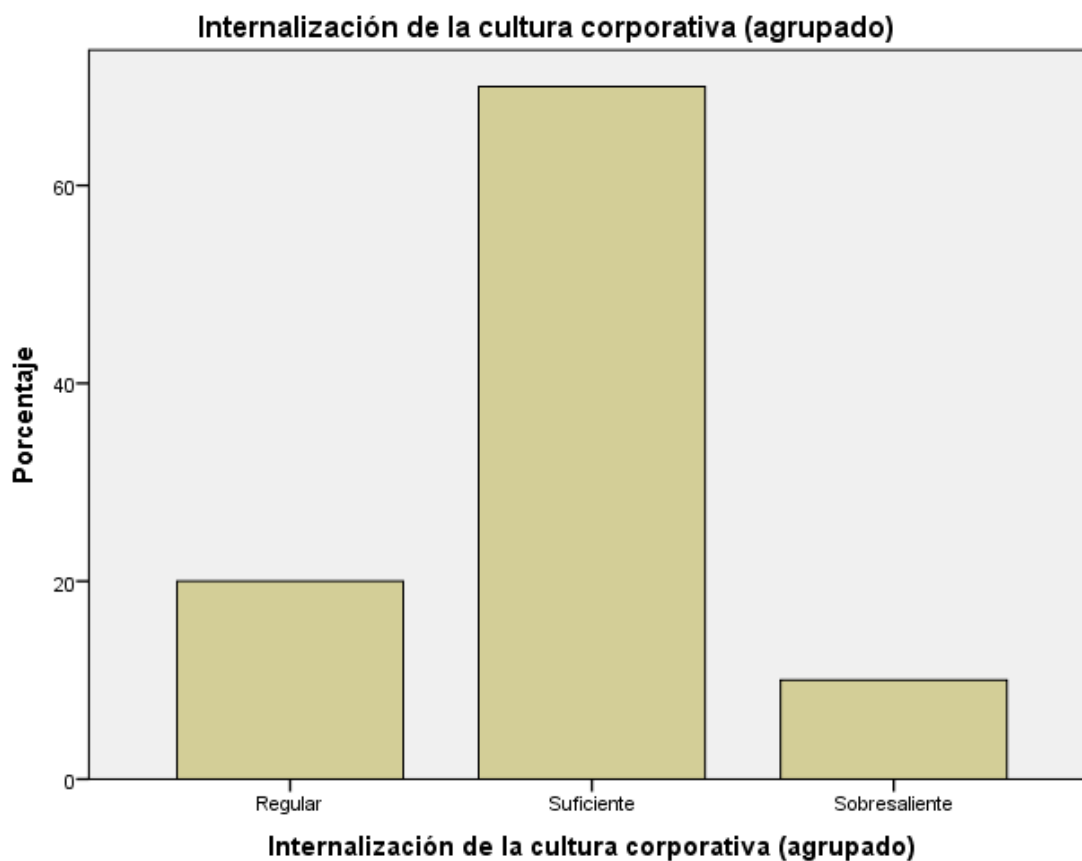
**Internalización de la cultura corporativa (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	20,0	20,0
	Suficiente	7	70,0	90,0
	Sobresaliente	1	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 28**



**Interpretación:** En promedio, un 70% de los trabajadores evaluados obtuvo un puntaje suficiente, el 20% tuvo un puntaje regular, mientras que el 10% sacó un puntaje sobresaliente.

**TABLA N° 30**

**Medidas de tendencia central, dispersión y localización de las puntuaciones de la variable internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de**

**Nuevo Chimbote**

	<b>X</b>		<b>Me</b>	
35	63_64	91_92	119_120	147_148
	<b>Muy deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bien</b>
				<b>Excelente</b>

**Estadísticos**

Internalización de la cultura corporativa

N	Válidos	10
	Perdidos	0
Media		132,00
Error típ. de la media		4,427
Mediana		135,00
Moda		136
Desv. típ.		14,000
Varianza		196,000
Rango		51
Mínimo		103
Máximo		154
Suma		1320
	25	124,00
Percentiles	50	135,00
	75	140,00

**Interpretación:** Del total de las puntuaciones acerca de la internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote dado por los trabajadores, el promedio correspondió a 132, por lo que la mitad de dichos puntajes se encuentra encima de los 119. Los puntajes se dispersan respecto a la media en 4,427. El percentil 50 asciende a 135.00, mientras que el percentil 75 posee un valor de 140,00, en conclusión, más de la mitad de los evaluados tienen una buena internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

### 4.3.2 Resultado por total de fichas llenadas:

**Tabla N° 31**

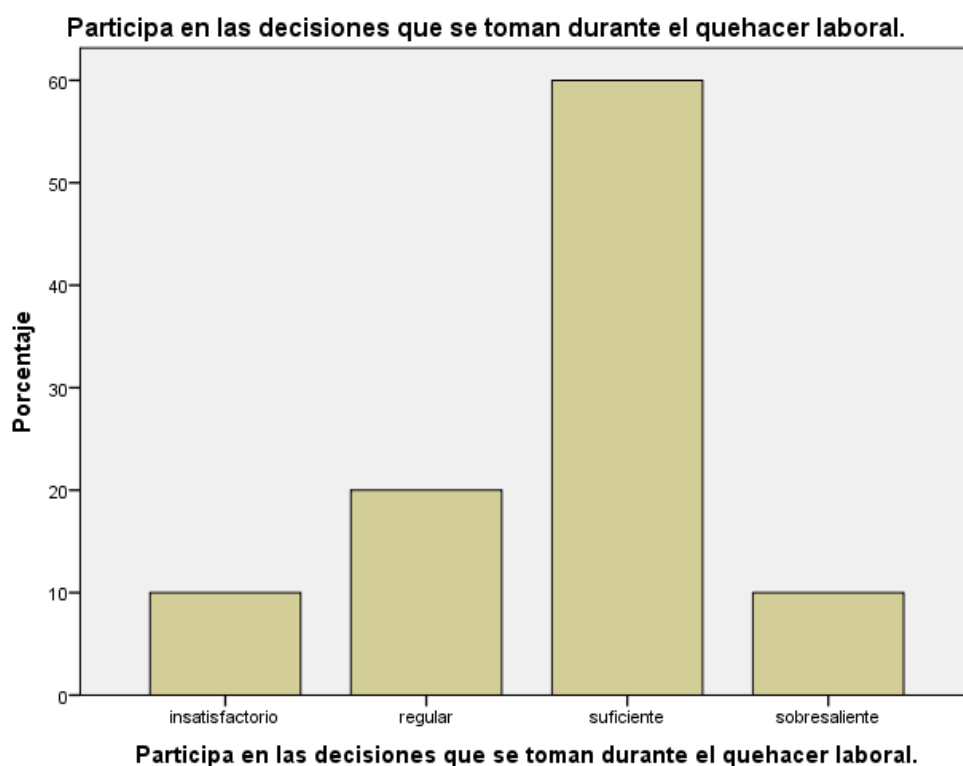
**Participa en las decisiones que se toman durante el quehacer laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insatisfactorio	5	10,0	10,0	10,0
regular	10	20,0	20,0	30,0
suficiente	30	60,0	60,0	90,0
sobresaliente	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 29**



**Interpretación:** De las fichas de evaluación llenadas, el 60% arrojaron que el trabajador se encuentra participando en las decisiones que se toman en el quehacer laboral de una manera suficiente, mientras que otro 20% lo hace de manera regular, otro 10% lo hace de manera sobresaliente y finalmente el último 10% participa de manera insatisfactoria.

**Tabla N° 32**

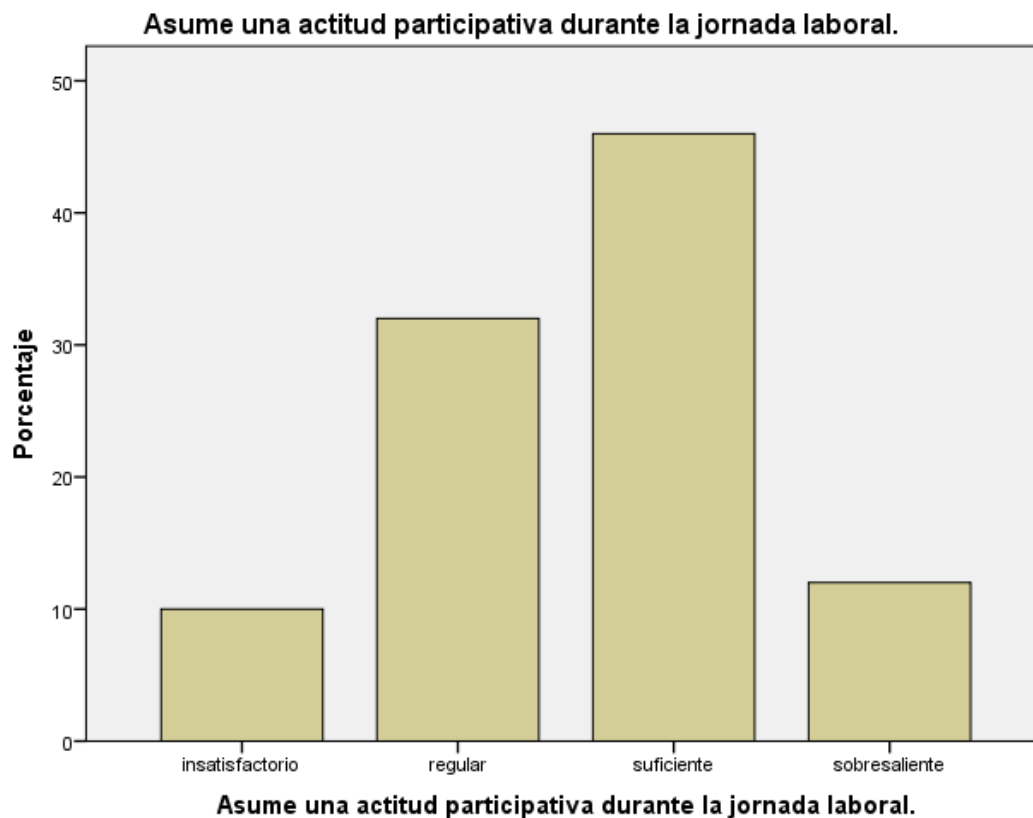
**Asume una actitud participativa durante la jornada laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insatisfactorio	5	10,0	10,0	10,0
regular	16	32,0	32,0	42,0
suficiente	23	46,0	46,0	88,0
sobresaliente	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 30**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 46% de las fichas llenadas arrojaron que la actitud participativa que están asumiendo los trabajadores durante la jornada laboral es suficiente, mientras que el 32% señala que es regular, el 10% que es insatisfactorio, y otro 12% que se está teniendo una actitud sobresaliente.

**Tabla N° 33**

**Muestra predisposición para atender bien al público.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	13	26,0	26,0
	suficiente	32	64,0	90,0
	sobresaliente	5	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 31**



**Interpretación:** Del total de las fichas realizadas, el 64% señala que existe una suficiente predisposición para atender al público de parte de los trabajadores, el 26% dice que la predisposición para atender al público es regular, en tanto otro 10% dice que es sobresaliente.

**Tabla N° 34**

**Muestra tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos.**

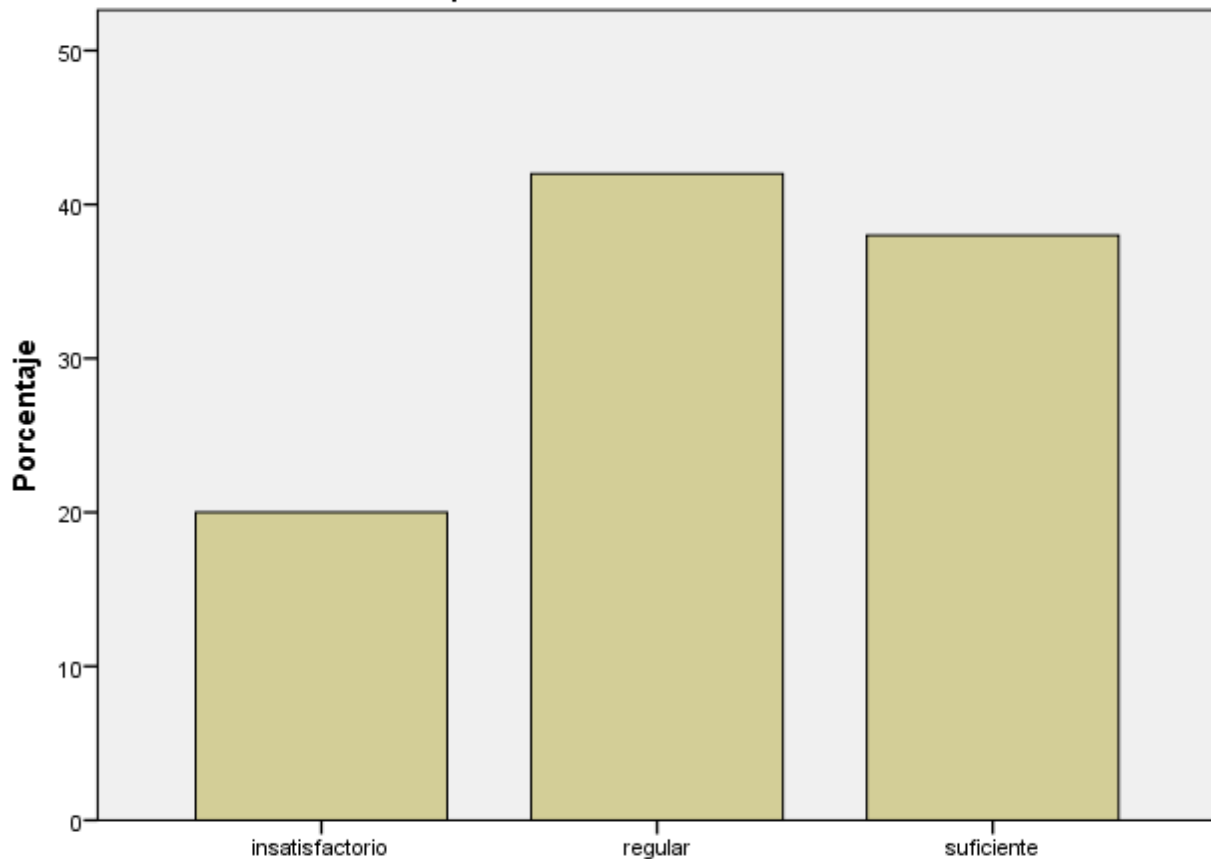
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insatisfactorio	10	20,0	20,0	20,0
Válidos regular	21	42,0	42,0	62,0
suficiente	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 32**

**Muestra tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos.**



**Muestra tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos.**

**Interpretación:** El 20% muestra una actitud insatisfactoria para enfrentar reclamos del público, otro 42% muestra una actitud regular y un 38% posee una actitud suficiente.



**Tabla N° 35**

**Utiliza de manera adecuada los equipos u herramientas que tiene a su disposición**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	3	6,0	6,0
	suficiente	28	56,0	62,0
	sobresaliente	19	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 33**

**Utiliza de manera adecuada los equipos u herramientas que tiene a su disposición**



**Interpretación:** El 38% de las fichas llenadas señalan que se posee una actitud sobresaliente para utilizar los equipos asignados, mientras que 56% dicen que tienen una actitud suficiente y el último 6% dice que utilizan los equipos asignados de una manera regular.

**Tabla N° 36**

**Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales.**

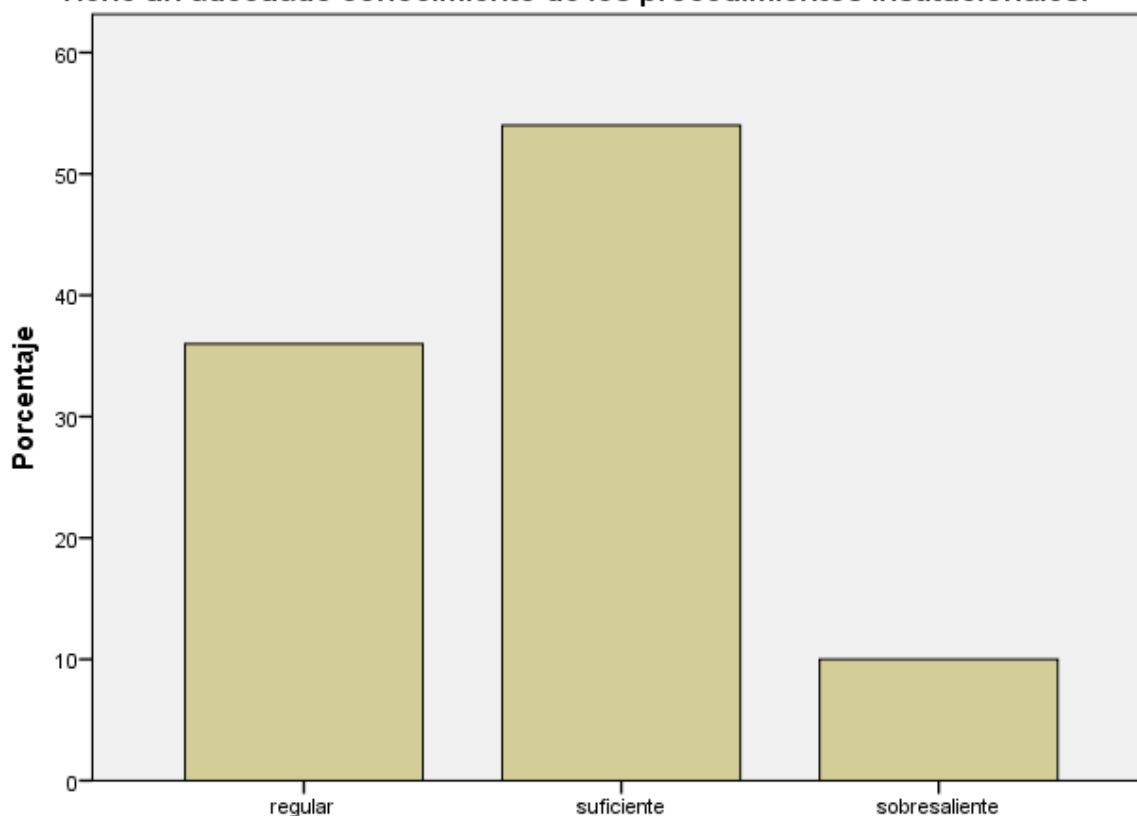
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	18	36,0	36,0
	suficiente	27	54,0	90,0
	sobresaliente	5	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 34**

**Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales.**



**Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales.**

**Interpretación:** Según las fichas llenadas, un 10% presenta un sobresaliente conocimientos de los procedimientos institucionales, otro 54% presenta un suficiente conocimiento de los procedimientos institucionales y un 36% presente un regular conocimiento de los procedimientos institucionales.

**Tabla N° 37**

**Brinda información correcta al público.**

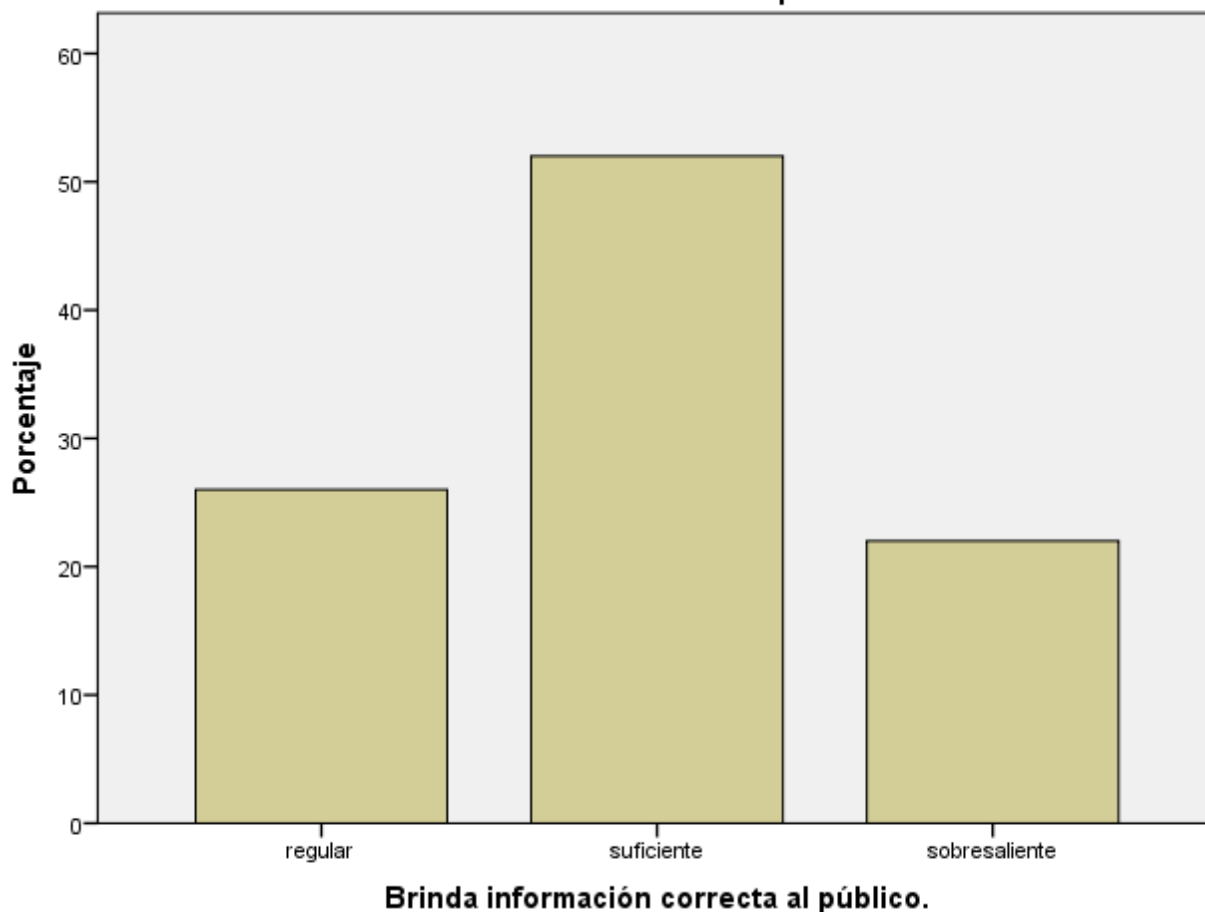
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	13	26,0	26,0
	suficiente	26	52,0	78,0
	sobresaliente	11	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 35**

**Brinda información correcta al público.**



**Interpretación:** Del total de las fichas de evaluación llenadas un 52% dicen que los trabajadores tienen una actitud suficiente al momento de brindar correcta información al público, mientras que el 22% mostró que la correcta información al público se brinda de una manera sobresaliente, y el último 26% que esto se brinda de una manera regular.

**Tabla N° 38**

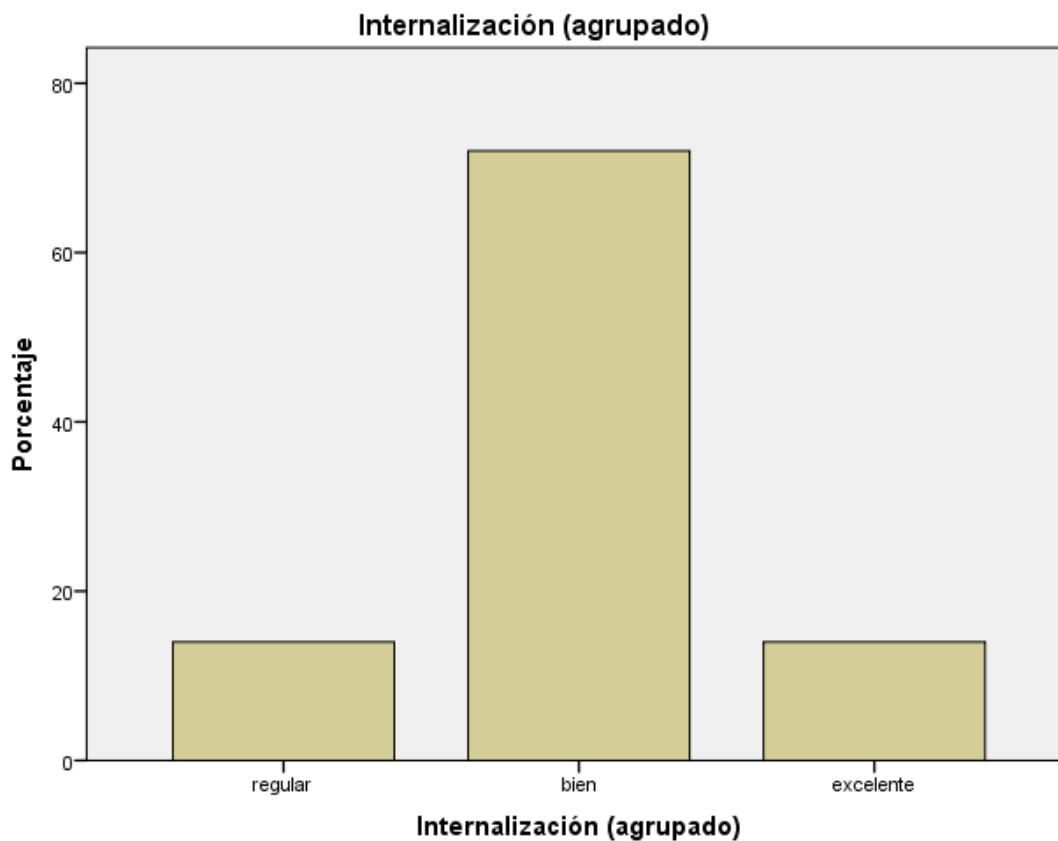
**Internalización (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	7	14,0	14,0
	Bien	36	72,0	86,0
	excelente	7	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

**Fuente:** Personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote

**Elaboración:** Fernández Lector Marco y Huiza Castañeda Juan

**Gráfico N° 36**



**Interpretación:** Del promedio obtenido por cada ficha de evaluación, el 72% de estas tienen una buena internalización de la cultura corporativa, el 14% presentan una regular internalización y el otro 14% una excelente internalización de la cultura corporativa.

**TABLA N° 39**

**Medidas de tendencia central, dispersión y localización de las puntuaciones de la variable internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de**

**Nuevo Chimbote**

	<b>X</b>	<b>Me</b>		
7	12_13	18_19	23_24	29_30
	<b>Muy deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bien</b>
				<b>Excelente</b>

**Estadísticos**

Internalización (agrupado)

N	Válidos	40
	Perdidos	0
Media		4,10
Error típ. de la media		,060
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. típ.		,379
Varianza		,144
Rango		2
Mínimo		3
Máximo		5
Suma		164
	25	4,00
Percentiles	50	4,00
	75	4,00

Interpretación: Del total de las puntuaciones acerca de la internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote dado por los trabajadores, el promedio correspondió a 26,34, por lo que la mitad de dichos puntajes se encuentra encima de los 23. Los puntajes se dispersan respecto a la media en 2,775. El percentil 50 asciende a 4.00, mientras que el percentil 75 posee un valor de 4,00, en conclusión, más de la mitad de los encuestados tienen una buena internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

#### 4.4. Contrastación de hipótesis

##### 4.4.1 Contrastación de hipótesis para encuesta

A partir de un promedio calculado (51), se consideró convenientemente las siguientes hipótesis estadísticas:

**Hi:** El promedio de los puntajes de la internalización a la cultura corporativa es superior a 51

$$\mu > 51$$

**Ho:** El promedio de los puntajes de la internalización a la cultura corporativa es inferior o igual a 51

$$\mu \leq 51$$

Por tanto se ha establecido la necesidad de una prueba unilateral, la prueba de hipótesis conveniente resultó ser la “t” de student para una muestra (una sola media), la misma que se procesó electrónicamente con el programa estadístico SPSS v. 21, que considera el valor estándar de alfa en 0.05, obteniéndose el siguiente resultado:

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Internalización	103,387	39	,000	67,87500	66,5471	69,2029

De acuerdo a los datos se ha obtenido Un valor estándar del promedio de la muestra de -103,387, de dicho valor se deriva un valor de “p” (denominado “Sig” por el programa) o probabilidad error tipo 1 de 0. 000, sin embargo, este valor corresponde a una prueba de dos colas, de acuerdo a las hipótesis

planteadas se requiere la prueba de 1 cola (unilateral) por tanto se procedió a dividir dicho valor entre dos (02)

$$0.000 / 2 = 0$$

Luego entonces el valor de “p” (1) se estableció mediante la sustracción de:

$$“p” = 1 - 0$$

$$“p” = 1$$

Finalmente el valor “t” -103,387 tuvo un valor de “p” de 0.295, dicho valor se sometió a las condiciones para una prueba “t” student:

Si “p” es menor que alfa entonces se rechaza  $H_0$

Si “p” es mayor que alfa entonces no se rechaza  $H_0$

#### 4.4.2 Contrastación de hipótesis para ficha de evaluación

A partir de un promedio calculado (105), se consideró convenientemente las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>i</sub>:** El promedio de los puntajes de la internalización a la cultura corporativa es superior a 105

$$\mu > 105$$

**H<sub>0</sub>:** El promedio de los puntajes de la internalización a la cultura corporativa es inferior o igual a 105

$$\mu \leq 105$$

Por tanto se ha establecido la necesidad de una prueba unilateral, la prueba de hipótesis conveniente resultó ser la “t” de student para una muestra (una sola media), la misma que se procesó

electrónicamente con el programa estadístico SPSS v. 21, que considera el valor estándar de alfa en 0.05, obteniéndose el siguiente resultado:

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Internalización	29,816	9	,000	132,000	121,99	142,01

De acuerdo a los datos se ha obtenido Un valor estándar del promedio de la muestra de -29,816, de dicho valor se deriva un valor de “p” (denominado “Sig” por el programa) o probabilidad error tipo 1 de 0.000, sin embargo, este valor corresponde a una prueba de dos colas, de acuerdo a las hipótesis planteadas se requiere la prueba de 1 cola (unilateral) por tanto se procedió a dividir dicho valor entre dos (02)

$$0.000 / 2 = 0$$

Luego entonces el valor de “p” (1) se estableció mediante la sustracción de:

$$“p” = 1 - 0$$

$$“p” = 1$$

Finalmente el valor “t” -103,387 tuvo un valor de “p” de 0.495, dicho valor se sometió a las condiciones para una prueba “t” student:

Si “p” es menor que alfa entonces se rechaza Ho

Si “p” es mayor que alfa entonces no se rechaza Ho

#### 4.4.3 Discusión

En la tabla N° 03, un 40% de los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana se manifestaron conocer muy bien los colores representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que el 47.5% manifestaron conocerlos, lo cual se concatena con manifestado por Costa (1993,s.p), quien asegura que los colores institucionales son parte de los valores tangibles de una institución, los cuales deben estar bien establecidos en la cultura



corporativa para poder acceder a una mejor reputación, ya que de lo contrario afectaría directamente a la imagen institucional, además esto se puede enlazar con lo expresado en la tabla N° 6 donde el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con las normas que se encuentran establecidas en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que otro 47.5% está de acuerdo, corroborando la afirmación de Tejada P. (1987, p.58), quien sostiene que la cultura organizacional son las ideas, normas y valores que forman parte de la identidad de una empresa, y los miembros de la institución deben estar alineados a estos para que esta pueda destacar y ser distinguida en la sociedad.

Robbins (1994, s.p), manifiesta que para que la cultura organizacional de una institución puede ser clasificada como fuerte, tienen que estar bien definidos sus preceptos, los valores institucionales, objetivos bien definidos y existir un trabajo en equipo, además manifiesta que al lograr tener este tipo de cultura los empleados se sienten cómodos laborando en sus áreas, lo cual podemos contrastarlo con la tabla N° 14, donde según la encuesta realizada, el 35% de la muestra se siente totalmente cómodo laborando en la institución, y el 47.5% se siente cómodo, lo cual es un factor que ayuda tener una cultura fuerte dentro de la institución.

En cuanto al mejoramiento de la comunicación interna, Piñuel (2016, p.52), nos dice que una técnica utilizada son las reuniones, las cuales permiten que el personal interactúe con sus compañeros de trabajo, además de ser utilizadas para coordinar tareas, confraternizar, capacitar, informar o tomar decisiones, lo cual podemos verificar en la tabla N° 16, donde el 35% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre participan de las actividades institucionales, un 27.5% manifiesta que suelen asistir a dichas actividades, mientras que el 15% afirmaron que ocasionalmente participan de los eventos institucionales.

Pues bien, Costa (2006,p.87) manifiesta que la identidad corporativa de una empresa es su carta de presentación ante la sociedad, siendo esto producto de cada uno de los miembros de la institución, lo cual se relaciona con la tabla N° 25 donde el 50% de las personas evaluadas,

tuvieron un puntaje regular al momento de mostrar tolerancia a los reclamos de los vecinos, mientras que en el tabla N° 05 , El 27.5% de los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote, están totalmente de acuerdo en que el respeto a los ciudadanos es el principal valor institucional, mientras que otro 52.5% está de acuerdo.

Según la tabla N° 27, el 50% de los trabajadores evaluados obtuvieron un puntaje bueno en cuento al adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales, mientras que otro 10% tuvo un puntaje excelente, lo cual se relaciona con la conclusión de Herzberg (1959, s.p.), quien aseguro que los trabajadores que se sienten bien dentro de una institución u organización son aquellos que tienen mayor dominio de los lineamientos y ayudan a lograr los objetivos institucionales.

## **4.5 Resultados de entrevista de profundidad**

### **4.5.1 Transcripción de entrevistas**

#### **ENTREVISTA 01 (E1)**

**Buen día, Me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Buen día, yo soy operadora de cámaras de Seguridad Ciudadana

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?**

Desde el año 2015 (4 años)

**¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Postule por concurso público

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Son el amarillo, verde y el blanco.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

El respeto entre personas, que estemos atentos en nuestro trabajo, sin distraernos, por ejemplo, con el celular, no llegar tarde,

**¿Qué la parecen las normas que están establecidas?**

Me parece que son normas adecuadas al trabajo que realizamos

**¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?**

Deben presentar una solicitud a mesa de partes dirigido al alcalde y al área de seguridad ciudadana

**¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?**

No me ha tocado, pero si escuchado, bueno tendría que tratarlo amablemente, porque cualquier persona que este alterada, si tú le contestas bien como que se calman.

**¿Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana?**

Mi jefe inmediato es el jefe de operaciones, luego sigue el subgerente y el gerente del área por ultimo

**¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Sí, me gusta esta área porque ayudamos al pueblo.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Claro, porque se apoya a los pueblos con las rondas, de una manera u otra, cuando hay incendios, accidentes y somos un área que trabaja de una manera mas directa con la gente.

**¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?**

Bueno, en algunos momentos hay compañerismo, y en otros no.

**¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?**

Nos llevamos bien entre compañeros

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

También nos llevamos bien con los jefes

**¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Si, hace un año un desentendido con el subgerente, pero fue del momento.

**¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Ya me acostumbré a trabajar aquí, y me gusta apoyar de una u otra manera a las personas y a estar atenta en lo que pasa en la ciudad,

**¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

El horario que tenemos aquí, porque incluso hay que trabajar los feriados en algunas ocasiones, además rotamos de horario, trabajando hasta de noche.

**¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Sí, porque es mi área y hay que apoyar, además es parte del trabajo participar de los eventos, ya sea en capacitaciones.

**¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?**

Claro, afecta bastante, porque algunas cámaras fallan y eso dificulta el trabajo, además los vehículos no están en condiciones para el patrullaje.

**¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Bien, siento un poco de orgullo trabajar para la Municipaidad del Distrito,

**¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?  
¿Porque?**

Por el momento no lo he pensado, ya que me siendo a gusto aquí.

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación**

## **ENTREVISTA 02 (E2)**

**Buen día, me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Conductor del vehículo de primeros auxilios de seguridad ciudadana.

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?**

En el área de Seguridad ciudadana y en la Municipalidad de Nuevo Chimbote tengo 10 años.

**¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Por voluntad propia, presente mi curriculum, postule y me aceptaron para trabajar.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

El símbolo de la Municipalidad, es un escudo, el sol naciente con dos garzas en los costados, definiría al escudo de la ciudad como símbolo municipal, y los colores son el amarillo, el verde y el blanco.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Las normas aquí son, yo como conductor que me encuentro en campo, dar buen trato a las personas con las que me entrevisto, con mucho respeto, y bueno más que todo el trato al ciudadano, representando a mi entidad que es seguridad ciudadana.

**¿Qué la parecen las normas que están establecidas?**

Bueno, estoy totalmente de acuerdo que se le dé prioridad al trato al ciudadano, damos un trato preferencial, porque valoramos el respeto hacia la ciudadanía, y le indicamos las acciones que debe realizar cuando hacen la consulta por un tema municipal.

**Por ejemplo ¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?**

Para que saquen un video o documento, se le indica que tienen que hacer una denuncia policial sobre lo que ha pasado, y lo presenta por mesa de partes dirigido a seguridad ciudadana.

**¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?**

Bueno, lo tomo con mucha calma, como digo, el respeto va por delante, trato de calmar al señor para entrar posteriormente en un dialogo.

**¿Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana?**

Mi jefe superior es el Gerente de Seguridad Ciudadana, luego sigue el subgerente, luego el jefe de operaciones y finalmente los supervisores de grupo.

**¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Para mí sí, porque es mi vocación y me gusta el trabajo,

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Seguridad ciudadana da un servicio a la ciudadanía mediante patrullaje y las acciones que se realiza, ayudando a fortalecer la imagen de la municipalidad, además esta se ve afectada por los servicios que hacemos, como cuidar a la ciudadanía, evitar robos y sobre todo que la comunidad este tranquila que sepan que estamos para servirlos.

**¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?**

El ambiente laboral está bien,

**¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?**

La relación entre compañeros es buena hay compañerismo y un buen entendimiento entre compañeros, no hay aspectos negativos.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Con los jefes por el momento tenemos una relación magnífica, caminamos bien.

**¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

En el tiempo que he tenido laborando no.

**¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

El aspecto que me motiva a mí, es hacer bien mi trabajo y estar bien con la ciudadanía, es mi manera de pensar, esta vocación me gusta y por eso estoy aquí para servir y apoyar al pueblo.

**¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Por el momento el horario rotativo.

**¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Sí, me gusta participar, y pienso que la presencia de uno es muy importante

**¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?**



Bueno, no afecta, todo es normal entre los compañeros que estamos aquí,

**¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Siento que soy un ciudadano que me gusta mi trabajo y ayudar a la ciudadanía, me siento orgulloso de hacer mi trabajo.

**¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

**¿Porque?**

No ha pasado por mi mente.

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación**

### **ENTREVISTA 03 (E3)**

**Buen día, me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Buen día, soy supervisor de seguridad ciudadana.

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?**

Vengo laborando cerca de 8 años en seguridad ciudadana.

**¿Cómo llegó a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Por necesidad de dinero postule y me aceptaron.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Claro, el emblema me parece que son el escudo de la ciudad y las garzas, y los colores el celeste, amarillo, blanco y verde.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Aquí tenemos mucho lo que es el buen trato al ciudadano, la proactividad en el servicio y la puntualidad.

**¿Qué la parecen las normas que están establecidas?**

Creo que se acomodan a lo que requiere una institución como esta.

**Por ejemplo ¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?**

Bueno, para obtener cualquier tipo de información ya sea escrita o de video deben presentar una solicitud en mesa de partes.

**¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?**

Los ciudadanos a veces no entienden la labor que realizamos, ni las limitaciones que tenemos, por lo que trato de explicarles de una manera calmada.

**¿Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana?**

Claro, empezamos por el alcalde, luego el gerente municipal, gerente de seguridad ciudadana, sigue el subgerente, el jefe de operaciones, y luego los supervisores quienes son los jefes inmediatos de cada grupo.

**¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Si, porque me hace sentir importante en la sociedad.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Seguridad ciudadana es el eje de todo lo que es imagen de la municipalidad, es el área más importante para ello, la mayoría de noticias que se escuchan de la municipalidad es sobre seguridad ciudadana, tanto cuando sucede algo positivo como con las cosas negativas.

**¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?**

Es un buen ambiente laboral, salvo que en algunas excepciones ocurren ciertas cosas como discrepancias.

**¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?**

Es buena, a veces hay peleas entre compañeros pero son del momento, luego se solucionan y seguimos siendo amigos.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Vamos bien.

**¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

En el quehacer mismo se discute o se tiene malentendidos, pero como dije luego todo se soluciona.

**¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Me motiva que me gusta lo que hago y me genera orgullo, además de generar orgullo en mi familia y llevar el pan de la mesa.

**¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

El bajo sueldo que recibimos es la parte negativa de este oficio.

**¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Sí, porque me siento orgulloso de ello.

**¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?**

Si afecta, por la poca logística que estamos teniendo.

**¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Me siento orgulloso de pertenecer a seguridad ciudadana y contribuir con la ciudad.

**¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

**¿Porque?**

La verdad es que no, pero nunca se sabe.

#### **ENTREVISTA 04 (E4)**

**Buen día, me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Soy el encargado del área canina de seguridad ciudadana.

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?**

Ya estoy laborando 9 años contando este.

**¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Me recomendaron para ingresar y bueno aquí estoy.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Si, el verde, blanco, amarillo y celeste.

### **¿Y los símbolos?**

Son las dos garzas y el escudo de la ciudad.

### **¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Las normas son el respeto, la lealtad, el compañerismo y la protección al ciudadano de Nuevo Chimbote.

### **¿Qué la parecen las normas que están establecidas?**

Estas normas me parecen muy favorables para todos y también para mí,

### **Por ejemplo ¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?**

El trámite se debe realizar en la mesa de partes del municipio y de ahí lo derivan para esta área de seguridad ciudadana, para darle la posibilidad que tenga el video o documento que necesita.

### **¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?**

Lo primero es calmarlo, hablarle amablemente, saludarlo con respeto y tratar que se calme, si no por último ya se toman otras medidas.

### **¿Qué medidas?**

Como ignorarlo

### **¿Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana?**

El orden jerárquico de seguridad ciudadana es el jefe que es el gerente de seguridad ciudadana, luego el subgerente de seguridad ciudadana, el jefe de operaciones y luego nosotros los supervisores.

**¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Si, es muy importante porque me siento valioso para el resguardo de la ciudadanía y eso me hace sentirme bien.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Mayormente seguridad ciudadana es la cara de la municipalidad, porque seguridad ciudadana es la seguridad de la población y si nosotros hacemos un buen trabajo la imagen de la municipalidad se ve afectada positivamente.

**¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?**

Muy bien, somos compañeros, hay lealtad, más que todo somos sociales y amigables.

**¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?**

Califico que hay amistad, compañerismo y sobre todo lealtad.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Con los jefes nos llevamos de una manera armoniosa y buena.

**¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Pienso que todos hemos tenido un desacuerdo, dimes y diretes con algún compañero pero son leves, después lo solucionamos y seguimos normal, conversando se llega a un acuerdo.

**¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Me motiva mucho porque es un trabajo que la gente nos agradece y apoyamos a la comunidad, viendo el resguardo y seguridad de toda la población.

**¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Bueno un poco el sueldo que es poco, el trabajo de seguridad ciudadana es poco pagado.

**¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Sí, porque es un momento para compartir entre compañeros.

**¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?**

No lo creo, el trabajo es más en el compañerismo y unión de todos los que pertenecemos a seguridad ciudadana.

**¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Me siento agradecido como neochimbotano de poder estar aquí y quiero seguir aprendiendo y fortaleciéndome más en esta labor.

**¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

**¿Porque?**

Si lo he pensado unas pocas veces, pero al final siempre he decidido quedarme porque me gusta este trabajo.

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación.**

#### **ENTREVISTA 05 (E5)**

**Buen día, me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Soy agente de seguridad ciudadana

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?**

Este es el séptimo año que tengo aquí.

**¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Bueno postule y me aceptaron.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Es el amarillo, verde y blanco, y el símbolo es el escudo.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Las normas, son el buen trato a los demás y a los ciudadanos, y la disciplina entre compañeros.

**¿Qué la parecen las normas que están establecidas?**

Me parecen bien, y que deben ser cumplidas para que el trabajo sea mejor.

**Por ejemplo ¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?**

Presentar los documentos correspondientes en mesa de partes del municipio.

**¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?**

Primero calmarlo para no alterarnos ambos, porque te alteras tú y se altera él todo se distorsiona, así que calmarlo y ayudarlo en lo que necesite.

**¿Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana?**

Gerente, subgerente, supervisores y agentes.

**¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?**



Para mi es importante porque es mi trabajo que lleva sustento a mi familia y porque me gusta este trabajo.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Creo que el trabajo de seguridad ciudadana influye bastante porque si trabajamos mal la gente se lleva una mala impresión de la municipalidad y si trabajamos bien también le irá bien a la imagen de la municipalidad.

**¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?**

Pienso que es un ambiente regular, tiene sus momentos buenos y malos.

**¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?**

Nos llevamos bien entre compañeros, nos apoyamos.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Es una relación buena.

**¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Hasta el momento no

**¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Me motiva mi familia y porque tengo vocación de servicio.

**¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Bueno un poco el sueldo que es poco, el trabajo de seguridad ciudadana es poco pagado.

**¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Sí, porque creo que es importante participar de ellos.

**¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?**

Si afecta en ciertos aspectos, pero no en todos.

**¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Siento orgullo

**¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

**¿Porque?**

No, hasta el momento no.

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación**

#### **ENTREVISTA 06 (E6)**

**Buen día, Me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Soy supervisor de agentes de seguridad ciudadana

**¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Me aviso un vecino que anteriormente había laborado en seguridad ciudadana y me comunico que estaban requiriendo personal por lo que presente mi documentación y pase entrevista en el que ese tiempo era gerente e ingrese automáticamente.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Conozco cuales son los colores, lo que significan No. Y son amarillo, celeste y verde.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Hay diversas normas una de ellas que te puedo mencionar sería, venir correctamente uniformado, asistir puntualmente a los horarios de entrada al lugar de trabajo, no cometer faltas graves en contra del personal, así como también con los jefes, al menos esas son algunas de las que conozco.

**¿Qué le parecen las normas que están establecidas?**

Claro están bien porque delimitan el comportamiento del que tiene que formar parte de las filas de seguridad ciudadana, ya que, sin estas normas, cualquier persona podría entrar a trabajar y de repente cometer errores que pongan en tela de juicio en trabajo de muchas de las personas que laboran aquí.

**¿Conoce Ud., que tramite se debe realizar para obtener información de algún video de seguridad ciudadana?**

Claro, las imágenes de videovigilancia se emiten previo a denuncia policial, asimismo también se tiene que presentar una solicitud la cual la tiene que hacer el mismo efectivo policial que te recepciona la denuncia.

**Conoce que puede hacer Ud. ¿Ante el reclamo alterado de un ciudadano?**

Claro, para empezar lo primero es mantener la calma, a lo largo del tiempo que he laborado en seguridad ciudadana me he dado cuenta que cuando tu lidias con una persona que esta alterada, ponerte de la misma manera con la misma actitud, no sirve de nada, tú lo primero que tienes que hacer es apaciguar y brindarle tranquilidad a esa persona para que pueda exponerte de forma calmada cuál es su problema y se le pueda dar una solución.

**¿Conoce y podría decirme el orden jerárquico en seguridad ciudadana?**

Claro, primero está el gerente de área, luego le sigue el sub gerente, jefe de operaciones, supervisores y personal de servicio que son los agentes

**¿Es importante para Ud. pertenecer a seguridad ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Claro, debido a que nosotros realizamos un trabajo de prevención de delito, creo que es muy importante nuestra presencia en todo lo que corresponde a la jurisdicción ya que gracias a nosotros se ve una disminución bien notable a lo que es la delincuencia y la inseguridad que viven los vecinos.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de seguridad ciudadana a la imagen de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote?**

Contribuye de una manera muy beneficiosa ya que como te dije en un principio nosotros ayudamos a erradicar todo lo que son distintos problemas que aquejan a la ciudadanía ya se problemas como grescas en la vía pública. La delincuencia en si como robos, algún otro tipo de actos ilícitos, algún otro tipo de actos que las personas que las personas realizan ya sea de día o de noche, los vecinos se sienten más tranquilos gracias a eso

**¿Cómo describes el ambiente laboral en seguridad ciudadana?**

El ambiente laboral de alguna u otra manera se sobrelleva, siempre hemos visto personas que tienen de repente una forma para trabajar muy diferente a otras, entonces creo que depende mucho el criterio de cada uno, algunos se sientan a gusto otros no de repente algunos tienen un poco más de afinidad con lo que son los jefes, otros no, creo que mucho depende del criterio de cada uno de los que laboran en seguridad ciudadana.

**¿Cómo calificarías la relación entre compañeros?**

Hay mucho compañerismo, a pesar de cualquier problema que pueda haber, si considero que hay mucho compañerismo.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

También es equilibrado hay momentos en los que quizás como todo jefe se toman malas decisiones y hay momentos que se toman decisiones acertadas que hacen que sea notorio y salga a flote el trabajo de seguridad ciudadana.

**¿A tenido algún descuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Mal entendido, NO, quizás desacuerdo por que las decisiones no siempre son las correctas, si no sería todo perfecto, pero si en algunos momentos ha habido algún desacuerdo.

**¿Qué aspecto le motiva seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

La seguridad de los vecinos, notoriamente para cualquier trabajador de seguridad ciudadana lo que más le interesa es el sentido de querer apoyar al vecino.

**¿Qué aspecto no le motiva seguir laborando en seguridad ciudadana?**

La falta de logística

**¿Participa en eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Claro que si, por que cada grano de apoyo que uno ponga para nuestra área la hace cada vez mejor y si el área mejora nosotros mejoramos tanto como personas como trabajadores.

**¿Cree que la falta de gestión en seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de nuevo Chimbote, afecta para fortalecer su trabajo? ¿Por qué?**

Claro, en parte si, por lo mismo que recalque hace uno momento la falta de logística, nos dificulta bastante el poder lidiar con algunos problemas que aquejan al poblador de nuevo Chimbote

**¿Qué siente de pertenecer a la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

Orgullo, porque de alguna manera como persona, siento que estoy contribuyendo a la superación de mi distrito.

**¿Ha pensado de dejar de laborar en la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

**¿por qué?**

Claro, que en algún momento todos tienen en sus planes mejorar y quizás, si es un buen trabajo digno de sentirse orgulloso, uno también quiere algo más, siempre pensando en salir más adelante todavía.

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación**

## ENTREVISTA 07 (E7)

**Buen día, Me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Soy Supervisor de Agentes de Seguridad Ciudadana.

**¿Cuánto tiempo viene laborando en Seguridad Ciudadana?**

Un tiempo ya de cinco años

**¿Cómo llego a laborar en seguridad ciudadana?**

Se presentó la oportunidad mediante concurso público y bueno ingrese.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Así es, la bandera de Nuevo Chimbote tiene un color celeste, color blanco, amarillo y verde, en representación que es un distrito ecológico y los recursos naturales que tienen

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Las normas que se establecen en área de seguridad ciudadana son el respeto y el buen trato al ciudadano siempre.

**¿Qué le parecen las normas que están establecidas?**

Me parece bien, por que como una entidad pública debemos tener siempre un respeto y profesionalismo hacia la ciudadanía.

**¿Conoce Ud., que tramite se debe realizar para obtener información de algún video de seguridad ciudadana?**

Todo es previo a una denuncia, es decir la persona que solicite video de acuerdo a la zona, tiene que hacer su denuncia respectiva en la comisaria del sector, solicitarlo con una solicitud simple, con el nombre del efectivo policial que tomo la denuncia, un disco en blanco y de acuerdo a eso la base remite un documento si es accesible o no.

**¿Conoce que puede hacer Ud. ante el reclamo alterado de un ciudadano?**

Guardo la compostura en todo momento y como decía hace un momento, siempre el respeto y el buen trato explicándole las maneras de mi intervención o explicándole el motivo por el cual él se incomoda.

**¿Conoce y podría decirme el orden jerárquico en seguridad ciudadana?**

Esta encabezado por la gerencia, sub gerencia, jefe de operaciones, personal de instrucción, supervisores y personal de campo.

**¿Es importante para Ud. pertenecer a seguridad ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Juega un papel muy importante porque somos partícipes del trinomio de la seguridad, con respeto para combatir la delincuencia lo que es la policía, la ciudadanía y seguridad ciudadana.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de seguridad ciudadana a la imagen de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote?**

Realizamos un trabajo preventivo tratando de trabajar en conjunto con la policía para la ciudadanía, en este caso en la municipalidad es brindarle toda la seguridad del caso a los moradores neochimbotanos.

**¿Cómo describes el ambiente laboral en seguridad ciudadana?**

Un ambiente de confraternidad sobre todo de compañerismo, ante todas las cosas que pasan con relación al servicio.

**¿Cómo calificarías la relación entre compañeros?**

Es buena, hay buenas y malas como en todo ambiente de trabajo

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Bien, a lo largo del tiempo han pasado diferentes jefes todos con una manera diferente de trabajar, pero siempre se respeta.

**¿A tenido algún descuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Tal vez alguna increpancia al momento de una intervención, pero nada grave.

**¿Qué aspecto le motiva seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

La seguridad por la ciudadanía, como habitante neochimbotano me preocupa la seguridad en el sector, si bien es cierto se conoce la ola delincencial que existe hoy en día y como moradores creo yo que queremos un bien para nuevo Chimbote.

**¿Qué aspecto no le motiva seguir laborando en seguridad ciudadana?**

Muchas veces el factor económico influye y eso podría ser un factor.

**¿Participa en eventos de Seguridad Ciudadana? ¿por qué?**

En diferentes eventos, resguardos, fiestas de la municipalidad, fiestas en diferentes pueblos, el resguardo y la seguridad en varios aspectos.

**¿Cree que la falta de gestión en seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de nuevo Chimbote, afecta para fortalecer su trabajo? ¿ por qué?**

Muchas veces si, por que somos una entidad que trabajamos con las manos atadas, somos una entidad que nos enfrentamos a la delincuencia directamente sin tener algún arma, ni algún otro tipo de protección, solamente utilizando la inteligencia nada más.

**¿Qué siente de pertenecer a la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

Contento, contento porque he aprendido muchas cosas buenas y de las malas he aprendido siempre

**¿Ha pensado de dejar de laborar en la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

**¿por qué?**

Si, en algún momento el factor económico, si bien es cierto en el trabajo se ve con diferentes casos, entonces muchas veces se puede mezclar con el estudio con el ambiente laboral y ese ha sido un factor por lo que he querido retirarme

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación**



## Entrevista 08 (E8)

**Buen día, Me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

Me encuentro desempeñando como agente de Seguridad Ciudadana.

**¿Cuánto tiempo viene laborando en Seguridad Ciudadana?**

Cinco años

**¿Cómo llego a laborar en seguridad ciudadana?**

Me enteré que estaban solicitando gente así que me acerqué a postular y me llamaron.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Por supuesto, el color amarillo, verde y blanco

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Creo que las normas que más resaltan, son el buen trato al ciudadano, es respeto ante todo para tener un buen servicio.

**¿Qué le parecen las normas que están establecidas?**

Muy buenas, me parecen muy buenas, porque nos ayuda como personas, como ciudadanos y más que todo a tener un buen trato con el pueblo.

**¿Conoce Ud., que trámite se debe realizar para obtener información de algún video de seguridad ciudadana?**

Por lo legal, si se ha suscitado algún hecho delictivo es hacer su denuncia a la comisaría, mediante la denuncia solicitar si el video de la cámara si es que ha captado algún indicio.

**¿Conoce que puede hacer Ud. Ante el reclamo alterado de un ciudadano?**

Creo que es, más que todo entender al ciudadano, entender la molestia y explicarle cuales el procedimiento para que se pueda actuar por el conducto regular.

**¿Conoce y podría decirme el orden jerárquico en seguridad ciudadana?**

Se tiene lo que es la gerencia, la sub gerencia, hay supervisor general, hay supervisor de cámaras, supervisor de cada grupo, esos son los cargos.

**¿Es importante para Ud. pertenecer a seguridad ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Por supuesto, yo creo que para la persona que le gusta es un placer servir al ciudadano.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de seguridad ciudadana a la imagen de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote?**

Creo que es un área donde resalta el tema de seguridad dentro del distrito y la municipalidad es la que se ve beneficiada en este tema.

**¿Cómo describes el ambiente laboral en seguridad ciudadana?**

Muy bueno, el trato con los compañeros, con los jefes.

**¿Cómo calificarías la relación entre compañeros?**

Es bueno, como le explico el trato con los compañeros, la unión, el respaldo dentro del campo, como se dice para los que trabajamos en campo, nosotros entre compañeros somos los que nos apoyamos.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Es buena, yo creo que como en cada institución o como en cada empresa siempre hay un respeto y eso es lo que importa.

**¿A tenido algún descuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Sí, yo creo que pasa en todo lugar, pero lo más importante es darle solución.

**¿Qué aspecto le motiva seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Creo que la vocación de servicio es lo más importante, el buen trato al ciudadano, el hecho que uno se sienta a gusto en el lugar donde trabaja.

**¿Qué aspecto no le motiva seguir laborando en seguridad ciudadana?**

Creo que ninguno, me siento cómodo, me siento bien.

**¿Participa en eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Si, si participo, porque nos ayuda a confraternizar entre compañeros y dialogar, conocernos.

**¿Cree que la falta de gestión en seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de nuevo Chimbote, afecta para fortalecer su trabajo? ¿Por qué?**

No creo que afecte, creo que eso es la unión de grupo es lo que sobresale si hay unión, hay compañerismo, entonces la gestión va a ser buena.

**¿Qué siente de pertenecer a la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

Un orgullo, para la persona que le gusta siempre va a ser un aspecto muy importante, entonces estoy feliz de verdad.

**¿Ha pensado de dejar de laborar en la municipalidad distrital de nuevo Chimbote? ¿por qué?**

No, por el momento no, me siento cómodo, me siento bien.

**Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación**

#### **Entrevista 09 (E9)**

**Buen día ¿qué cargo tiene en seguridad ciudadana y cuánto tiempo viene trabajando en la municipalidad de Nuevo Chimbote?**

Buen día soy Conductor de Seguridad Ciudadana y ya vengo laborando cerca de 7 años en esta institución.

**¿Cómo llego a laborar en seguridad ciudadana?**

Postule y logre ingresar.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Sí, verde, blanco y amarillo.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Las normas serian el respeto al ciudadano, el buen trato al ciudadano.

**¿Qué le parecen las normas que están establecidas?**

Muy buenas, porque es parte de la labor del sereno, el apoyo, como le vuelvo a repetir, al ciudadano

**¿Conoce Ud., que tramite se debe realizar para obtener información de algún video de seguridad ciudadana?**

Primero tendrías que venir con tu denuncia policial, para que después acá en base te den el video.

**¿Conoce que puede hacer Ud. ante el reclamo alterado de un ciudadano?**

Es tratar de llegar, ponerte casi a su mismo nivel del ciudadano para que él te pueda entender y te pueda saber escuchar, no al menos que llegue a un trato de ponerse como se dice de tú a tú, simplemente llegar a una conciliación entre él.

**¿Conoce y podría decirme el orden jerárquico en seguridad ciudadana?**

Gerencia, la sub gerencia, supervisores, jefes de operaciones, jefe de máquinas, jefe de cámaras, los supervisores que están en campo, supervisor de cámaras, hay demasiados cargos acá.

**¿Es importante para Ud. pertenecer a seguridad ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Para mí como persona me es muy importante, porque me siento bien en este trabajo y por lo que hago.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de seguridad ciudadana a la imagen de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote?**

Mucho, mucho porque realmente, es un resalto para la municipalidad, el área de seguridad ciudadana, tanto en las intervenciones y todo, pienso yo.

**¿Cómo describes el ambiente laboral en seguridad ciudadana?**

Bueno, bueno, porque con los compañeros tienes que llevarte bien, porque acá como tu sales a campo obviamente cualquier intervención, ellos son los que te van a apoyar, tienes que llevarte bien con los compañeros.

**¿Cómo calificarías la relación entre compañeros?**

Muy buena, muy buena.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

A veces como todo jefe, que tiene un poco como se dice de la autoestima un poco más alta, entonces eso es lo que no debería haber de trato de jefe a subordinado, siempre tendrían que llevarse la mano los dos, porque tanto el agente va a ser, él está en la calle y él va a hacer para que él se sienta bien el supuestamente la gerencia y la sub gerencia.

**¿A tenido algún descuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Si, si personalmente si lo he tenido, pero se solucionó al poco tiempo, ya que suelen ser discusiones de momento.

**¿Qué aspecto le motiva seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

La verdad me siento alegre de servir a la ciudadanía, eso es lo único que podría decirle.

**¿Qué aspecto no le motiva seguir laborando en seguridad ciudadana?**

Ninguno.

**¿Participa en eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Si, a todos los eventos que hay, bueno es a veces en los aniversarios, deportes que hay, si, participo.

**¿Cree que la falta de gestión en seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de nuevo Chimbote, afecta para fortalecer su trabajo? ¿Por qué?**

Si, de repente nos afecta a todos, como de repente como personal y como de repente vecinos también no, porque realmente acá debería haber más personal, más vehículos es por eso que a veces se restringe un poco el servicio a la ciudadana por algunos pueblos que se ven acá en nuevo Chimbote

**¿Qué siente de pertenecer a la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

Me siento feliz de pertenecer a la municipalidad y pertenecer al área de seguridad ciudadana.

**¿Ha pensado de dejar de laborar en la municipalidad distrital de nuevo Chimbote?**

**¿por qué?**

No, no por que como le digo, me siento bien de servir a la ciudadanía, me siento muy feliz y eso creo que personalmente uno siente alago de uno mismo.

#### **ENTREVISTA 10 (E10)**

**Buen día, Me podría decir el cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana**

**Me encuentro desempeñando el cargo de radioperador de seguridad ciudadana**

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?**

8 años.

**¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?**

Mediante concurso público.

**¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Claro, el blanco, celeste, verde son los colores representativos, incluso están pintados en los postes y obras de la ciudad, así como la bandera y escudo de la ciudad vienen a ser los símbolos institucionales.

**¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?**

Bueno aquí tenemos una variedad de normas, pero entre las que mas constantemente nos recalcan es el respeto entre compañeros, realizar bien nuestro servicio y dar u buen trato a la ciudadanía.

**¿Qué la parecen las normas que están establecidas?**

Me parecen que están bien y de acorde a lo que realizamos aquí en seguridad ciudadana.

**¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?**

Bueno para cualquier información ya sea video o algún documento deben realizar una solicitud mediante mesa de partes.

**¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?**

Algunos ciudadanos se encuentran alterados porque les paso algo, así que lo mejor es tranquilizarlos y tranquilizarse uno, ya que de otra manera no se va poder brindar un buen servicio.

**¿Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana?**

Por supuesto, está el gerente, sub gerente, luego el jefe de operaciones, los supervisores y por último los operadores.

**¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?**

Sí, porque es un trabajo que ya vengo desempeñando mucho tiempo y me gusta hacerlo.

**¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Es fundamental para la imagen de la municipalidad, digamos que somos una de las áreas que se encuentra mayormente bajo el ojo y la opinión de la ciudadanía.

**¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?**

Es un ambiente laboral agradable, felizmente somos compañeros y nos ayudamos en lo que podemos.

**¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?**

Es una buena relación, existen altos y bajos, pero cuando sucede algo suele solucionarse muy rápido, ya que debemos estar siempre ayudándonos para hacer un buen trabajo.

**¿Cómo es la relación con los jefes?**

Afortunadamente es buena, tiene sus momentos, pero nada grave.

**¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?**

Afortunadamente no.

**¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Me motiva ayudar a los demás y que es un trabajo que me gusta.

**¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?**

Los horarios que se tienen sobre todo porque es algo agotador y no te da tiempo libre en algunas ocasiones.

**¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?**

Suelo participar porque creo que es importante y ayuda a fortalecer la unión.

**¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?**

Principalmente en la parte logística, pero por lo demás no.

**¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?**

Como neochimbotano me siento orgulloso.



¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?

¿Porque?

Por el momento no.

Gracias eso ha sido todo, gracias por su participación

#### 4.5.2 categorización

Categoría	Código de categoría	Subcategorías
Conocer	C	Signos de identidad
		Normatividad y valores
		Jerarquía
Entender	E	Opinar
		Motivación
		Pertenencia

#### 4.5.3 Análisis e interpretación de los datos según categorías

##### Conocer sobre la cultura corporativa:

Al adentrarnos que dicen y conocen los trabajadores del área de seguridad ciudadana sobre la cultura corporativa de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, en cuanto a la subcategoría de **signos de identidad**, obtuvimos respuestas tales como:

- “El símbolo de la Municipalidad, es un escudo, el sol naciente con dos garzas en los costados, definiría al escudo de la ciudad como símbolo municipal, y los colores son el amarillo, el verde y el blanco”. (E2)
- “Son el amarillo, verde y el blanco”, (E1)
- “Claro, el blanco, celeste, verde son los colores representativos, incluso están pintados en los postes y obras de la ciudad, así como la bandera y escudo de la ciudad vienen a ser los símbolos institucionales.” (E10)

Esto por citar algunos casos, ya que se respondió lo mismo de diferentes formas, por lo general los entrevistados manejaron un conocimiento sobre los colores institucionales y signos que representan a la institución, esto a causa, creemos, de la experiencia laboral que tienen en la Municipalidad.

Ahora bien, en cuanto a normatividad se obtuvo las siguientes respuestas, cabe recalcar que nuevamente la totalidad de la muestra coincidió en las respuestas, aunque no en todas normas:

- *“Las normas que se establecen son el respeto y el buen trato al ciudadano siempre”. (E7).*
- *“Las normas aquí son, dar buen trato a las personas con las que me entrevisto, con mucho respeto, y bueno más que todo el trato al ciudadano, representando a mi entidad que es la Municipalidad” (E2).*
- *“Aquí tenemos mucho lo que es el buen trato al ciudadano, la proactividad en el servicio y la puntualidad” (E3).*

Por citar alguna de las respuestas, en cuanto al conocimiento que se tiene sobre la normatividad de la institución se coincide en que se sobrepone el brindar un buen trato al ciudadano, además que también están constantemente realizar un buen servicio (trabajo), y el respeto entre compañeros.

Además, la muestra brindo su opinión sobre la normatividad con frases como

- *“Creo que se acomodan a lo que requiere una institución como esta”. (E3)*
- *Muy buenas, porque es parte de la labor del sereno, el apoyo, como le vuelvo a repetir, al ciudadano. (E9)*
- *Bueno, estoy totalmente de acuerdo que se le dé prioridad al trato al ciudadano, damos un trato preferencial, porque valoramos el respeto hacia la ciudadanía, y le indicamos las acciones que debe realizar cuando hacen la consulta por un tema municipal. (E2)*

Se está asumiendo una postura de conformidad respecto a las normas que rigen la institución y el trabajo que estos desempeñan, lo cual genera que no se estén forzados a cumplirlas, además son normas que debido al tiempo que llevan laborando ya están dentro de la practica laboral que realizan.

Sobre el conocimiento de procedimientos institucionales y que se debe hacer para obtener información audiovisual o documentaria de seguridad ciudadana, podemos definir todas las respuestas en una sola: “Debe presentar una solicitud a mesa de partes dirigido al alcalde y al área de seguridad ciudadana” (E1), ya que la totalidad coincidió en afirmar esto, lo cual demuestra un conocimiento sobre la salida de información de la institución.

Además, recalando la connotación del valor institucional que se le está dando a dar un buen servicio al ciudadano, al abordar a los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad sobre cómo afrontan el tema de los reclamos, se pueden recalcar respuestas como:

- “Creo que es, más que todo entender al ciudadano, entender la molestia y explicarle cuales el procedimiento para que se pueda actuar por el conducto regular”. (E8)
- “Los ciudadanos a veces no entienden la labor que realizamos, ni las limitaciones que tenemos, por lo que trato de explicarles de una manera calmada.” (E3).
- “Guardo la compostura en todo momento y como decía hace un momento, siempre el respeto y el buen trato explicándole las maneras de mi intervención o explicándole el motivo por el cual él se incomoda”. (E7)

Abordando de esta manera y concluyendo que todos coinciden que ambas partes necesitan estar calmadas para lograr tener una buena comunicación de lo contrario esto

será simplemente imposible, asimismo ellos se encuentran en una relación directa con la ciudadanía.

Yendo a un aspecto más cognitivo, sobre la subcategoría **jerarquía** los entrevistados coincidieron según sus respuestas a la siguiente escala: en primer lugar el Gerente de Seguridad Ciudadana, seguido del Subgerente de Seguridad Ciudadana, después en la escala jerárquica continúa el Jefe de Operaciones, después siguen los supervisores y por último los agentes u operadores de cámaras, aunque algunos tuvieron una visión más institucional mencionando que arriba del gerente de seguridad ciudadana se encuentran el gerente municipal y el alcalde.

Como se puede observar los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana cuentan con conocimiento sobre la cultura institucional, sin embargo, aún existen ciertas complicaciones en ciertos aspectos.

### **Interiorización de la cultura corporativa:**

Sobre esta categoría, empezaremos viendo El entendimiento, partiendo del enfoque de saber que significa su trabajo para la institución en que laboran, en la sociedad y para ellos como persona, sobretodo en la imagen que esta genera, para lo cual manifestaron que la imagen de la municipalidad de Nuevo Chimbote depende en gran medida del trabajo de Seguridad Ciudadana:

- *“Mayormente seguridad ciudadana es la cara de la municipalidad, porque seguridad ciudadana es la seguridad de la población y si nosotros hacemos un buen trabajo la imagen de la municipalidad se ve afectada positivamente” (E4)*
- *“Seguridad ciudadana es el eje de todo lo que es imagen de la municipalidad, es el área más importante para ello, la mayoría de noticias que se escuchan de la*

*municipalidad es sobre seguridad ciudadana, tanto cuando sucede algo positivo como con las cosas negativas.” (E3)*

Las respuestas tildaron a seguridad ciudadana sobre una de las áreas representativas de la Municipalidad donde recae gran parte de su imagen institucional, asimismo sobre su importancia que tiene en su vida pertenecer a seguridad ciudadana, se recalca esto como una vocación de servicio, manifestando cosas como:

- *“Para mí como persona me es muy importante, porque me siento bien en este trabajo y por lo que hago”. (E9)*
- *“Para mi es importante porque es mi trabajo que lleva sustento a mi familia y porque me gusta este trabajo.”*

Como se había mencionado as respuesta se enfocan en un sentido de gusto a la labor que realizan, ya sea por costumbre o una verdadera identificación, por su parte un buen clima laboral es importante para poder realizar el quehacer laboral de una manera más eficaz y encontrarse **motivado** con ello; en cuanto a este aspecto que abarca tanto la relación entre compañeros, jefes, la buena comunicación y demás factores, los entrevistados señalan que: *“Es un ambiente laboral agradable, felizmente somos compañeros y nos ayudamos en lo que podemos” (E10)*, aunque *“Todos hemos tenido un desacuerdo, dime y directes con algún compañero pero son leves, después lo solucionamos y seguimos normal, conversando se llega a un acuerdo” (E4)*, en esas afirmaciones encontramos que a pesar del buen clima laboral que se pueda tener en seguridad ciudadana de la municipalidad de Nuevo Chimbote, existen también ciertos momentos adversos.

Además, sobre la motivación que tienen para seguir laborando, tenemos aspectos como:

- *“Ya me acostumbré a trabajar aquí, y me gusta apoyar de una u otra manera a las personas y a estar atenta en lo que pasa en la ciudad” (E1),*
- *“Me motiva que me gusta lo que hago y me genera orgullo, además de generar orgullo en mi familia” (E3).*

Como ya se había mencionado anteriormente se vuelve a recalcar el gusto hacia el trabajo que realizan, manifestando que sienten que son importantes para la ciudadanía, sin embargo, también existen aspectos que no los motivan a seguir laborando; de las respuestas dadas resaltamos: El bajo pago y los horarios.

Entrando a un aspecto de **pertenencia** hacia la institución, se obtuvo respuestas tales como que se participa de los eventos realizados por la municipalidad, lo cual ayuda a mostrar un sentido de pertenencia, pues asisten a tales eventos siendo de carácter no obligatorios. A demás señalaron sentirse orgullosos de pertenecer a la municipalidad de Nuevo Chimbote, con afirmaciones tales como:

- “Me siento feliz de pertenecer a la municipalidad y pertenecer al área de seguridad ciudadana”. (E9)
- “Siento que soy un ciudadano que me gusta mi trabajo y ayudar a la ciudadanía, me siento orgulloso de hacer mi trabajo” (E2)

La mayoría de los entrevistados señalaron querer seguir perteneciendo a seguridad ciudadana, sin embargo, una minoría esperar conseguir un trabajo con mejor beneficio económico.

Se puede destacar, que se encuentran orgullosos de pertenecer a la municipalidad, tienen un sentido participativo hacia los eventos, se cuenta con una relación buena entre los miembros del área, sin embargo, existen factores que hacen que esto se vea

entorpecido por momentos, como el bajo sueldo que se recibe, los horarios o incluso aquellos malentendidos entre trabajadores por quehaceres laborales.

**CAPÍTULO V:  
CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**



## 5.1. Conclusiones

Después de realizar la investigación, que titulamos “Internalización de la cultura corporativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana – 2018”, llegamos a las siguientes conclusiones.

- Existe una buena internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote por parte de los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana, pues los dos instrumentos utilizados en la medición de esta característica así lo indicaron, por lo cual concluimos que se están realizando acciones acertadas para la internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, específicamente en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana.
- Se identifica que los lineamientos institucionales de la municipalidad son, el buen trato al ciudadano, respeto a los compañeros de trabajo, la disciplina, la puntualidad, adecuado manejo de herramientas, promover al desarrollo social, ayudar a mejorar la imagen institucional de la municipalidad, competitividad y buen servicio.
- Los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana se sienten a gusto trabajando en esta área debido al buen clima laboral entre compañeros e importancia social que se le da a la labor que desempeñan.
- Los trabajadores de Seguridad Ciudadana poseen un buen nivel de práctica de la cultura corporativa de la Municipalidad de Nuevo Chimbote en su quehacer laboral.
- Los trabajadores de Seguridad Ciudadana poseen conocimientos sobre aspectos de la cultura corporativa de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, sin embargo, no los reconocen como tales.

- La mayoría de los trabajadores muestran una actitud participativa, además de tener un buen manejo de los equipos e instrumentos que se les otorga para realizar sus quehaceres.
- Existe una buena internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana, no obstante, en base a los resultados obtenidos aún se requiere mejorar en cuanto al trato al ciudadano.
- Los trabajadores han mostrado tener dominio de los procedimientos institucionales, debido a la experiencia ganada en el tiempo que vienen desempeñando sus funciones en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.
- Existe un sentimiento de orgullo y gusto al quehacer laboral que realizan por parte de los trabajadores del área de seguridad ciudadana.
- Los trabajadores han demostrado tener conocimientos de los lineamientos institucionales como las normas, signos o valores institucionales, incluso han manifestado sentirse a gusto con ellos, por lo que concluimos que existe una cultura institucional fuerte.

## **5.2. Recomendaciones**

Luego de dar las conclusiones respecto a la investigación realizada, hacemos lo propio con las recomendaciones.

- Reforzar a través de talleres u otras actividades la actitud de los trabajadores para enfrentar reclamos o quejas del público.
- Creación y entrega de un manual físico de acerca de los lineamientos de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.
- Implementar nuevos medios de comunicación interna, pues actualmente solo se cuenta con el Whatsapp el que en ocasiones es contraproducente.

- Repotenciar las capacidades y conocimientos obtenidos de los trabajadores, para que estos sirvan de soporte a al personal nuevo.
- Creación de mecanismos de felicitación u homenaje por un buen desempeño a los trabajadores cuando se lo merezcan, como por ejemplo mediante memorándum institucionales o diplomas, con la intención de incentivar a la persona.

### **5.3. Limitaciones de la investigación**

Al realizar esta presente investigación, se nos presentaron algunos obstáculos, los cuales fueron los siguientes:

- En primer lugar, el escaso tiempo que tenemos debido a las actividades personales que realizamos.
- Demora en obtención de documentos e información de los lineamientos de la cultura corporativa.
- Dudas sobre cuales instrumentos serían los apropiados para realizar esta investigación
- Ganancia de la confianza de los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana para que nos puedan ayudar y ser lo más sinceros posibles.
- Creación de mecanismos para reducir el estrés laboral que puedan sufrir los trabajadores a lo largo del día, pues suelen enfrentarse a situaciones complicadas.

**REFERENCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS**

- Arranz J. (2000). Gestión de la identidad empresarial y su impacto en los resultados. Barcelona, España.
- Arias G. (1989). Administración de recursos humanos. Ciudad de México, Mexico: Trillas.
- Barthes (1964). Elementos de semiología. París, Francia: du Seuil,
- Barth, F. (1976), Los grupos étnicos y sus fronteras. México: Fondo de Cultura Económica. Madrid.
- Bermúdez Sarguera y Rodríguez Rebastillo (2001), Principio de interiorización: ¿dialéctica de lo externo y lo interno? , Habana, Cuba.
- Bobadilla Ramírez , 2010, recuperado de file:///C:/Users/JUAN%20CARLOS/Downloads/ELCONDUCTISMO.pdf
- Bustamante, (2007), La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Canel M. (2007). Comunicación de las organizaciones públicas. Madrid, España: Tecnos
- Capriotti, Paul. (2009). Gestión del branding corporativo. La identidad y su comunicación de la empresa Suspensión Norte. Argentina
- Chiavenato I., (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Sao Paulo, Brasil.
- Chiavenato I. (2004). Introducción a La Teoría General de La Administración. Sao Paulo, Brasil: Uda.
- Costa J. (2001). La Imagen Corporativa en el siglo xxi. Buenos Aires, Argentina: LA Crujia Ediciones Ciccus
- Costa J. (1993). Identidad Corporativa. Ciudad de México, Mexico: Trillas.
- Felcman I. (2002). Cultura organizacional en la administración pública. Caracas, Venezuela.
- Mc. Gregor D. (1994) El lado humano de las organizaciones, Colombia.
- Gregory B. (1991) La Teoría de la comunicación humana. Buenos Aires, Argentina.
- Herzberg F. (1959) La motivación para trabajar.
- Lay E. (2012). Implicancias de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una organización civil, una aproximación desde el caso de la asociación cultural arena y esteras. 2008-2012.Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Moncada (2001). Imagen corporativa e identidad corporativa. Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote, Perú.

- Morales C. (2008). Diversidad cultural y acceso a la información. Ciudad de México, México.
- Ortiz, J. (2008). Construyendo identidad corporativa desde la cultura organizacional en eléctricos y ferretería Delta Ltda. Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Pavlov, I.(1972). Conditioned reflexes: An investigation of the physiological activity of the cerebral cortex Oxford: Oxford University Press.
- P.Y.A.Galperin (1979), Introducción a la psicología. un enfoque dialéctico.
- Piñuel (2016). E-Reputación - E-Réputation. Edtl: Comunicación Social
- Pizzolante I. (2004). El poder de la comunicación estratégica. Bogotá, Colombia.
- Ramirez, Panta, (2012), Diagnostico en la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Nuevo Chimbote, Perú.
- ROBBINS Stephen P., 1996. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall
- Robbins S. (2001). Comportamiento Organizacional. Bogotá Colombia: Pearson Education Limited.
- Rizzatti, G. (2002) Categorías de análisis del clima organizacional en mk universidades federativas. Paris, Francia.
- Skinner B.F., 1974, Sobre el conductismo, Editorial: Planeta Mexicana, S.A.
- Sexe S. (2002). Valores Empresariales. Madrid, España.
- Singh, K. (2006). Predicting organizational commitment through organization culture. A study of automobile industry in india. En: Journal of business economics and management,
- Sliceo A. (2006). Capacitación y desarrollo personal. Ciudad de México, Mexico.
- Tejada P. (1987). Gestión de la imagen corporativa: creación y transmisión de la identidad de la empresa. Colombia: Norma.
- Vásquez (2009). La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, Universidad Católica Andrés Bello de Caracas. Caracas, Venezuela.

# **ANEXOS**

## ENCUESTA SOBRE CULTURA CORPORATIVA



**Sexo:**

**Edad:**

Estimado trabajador, agradecemos su colaboración y solicitamos sea lo más sincero posible al momento de realizar el llenado del siguiente cuadro, ya que de esto dependerá el éxito del trabajo. Marque con una X en el lugar que crea conveniente. Siendo:

**AD:** Absolutamente De acuerdo      **D:** De acuerdo      **I:** Indeciso

**DS:** Desacuerdo      **ADS:** Absolutamente Desacuerdo

	AD	D	I	DS	ADS
Conozco los colores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, son celeste, amarillo y verde.					
Considero que el escudo es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumpla.					
Estoy de acuerdo con las normas establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.					
Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.					
Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.					
Entiendo mi labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
El ambiente laboral me hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.					
Me siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.					
Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.					
Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.					
Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño.					



## FICHA DE EVALUACIÓN AL COLABORADOR



Código de trabajador Observado:

Sexo: M / F

Cargo:

Fecha:

<b>TABLA DE VALORACIÓN</b>
--------------------------------

Escala	Equivalencia
5.Sobresaliente	Cumple óptimamente con lo previsto en el indicador.
4.Suficiente	Cumple satisfactoriamente con los requerimientos del indicador.
3.Regular	Cumple de manera intermedia con los requerimientos del indicador.
2.Insatisfactorio	Cumple parcialmente con los requerimientos del indicador.
1.Deficiente	No cumple.

N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	Participa en las decisiones que se toman durante el quehacer laboral.					
2	Asume una actitud participativa durante la jornada laboral.					
3	Muestra predisposición para atender bien al público.					
4	Muestra tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos.					
5	Utiliza de manera adecuada los equipos u herramientas que tiene a su disposición					
6	Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales.					
7	Brinda información correcta al público.					

## Entrevista de profundidad - Cuestionario

Buen día, Me podría decir edad decir su edad y cargo que se encuentra desempeñando en Seguridad Ciudadana

¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta área?

¿Cómo llego a laborar en Seguridad Ciudadana?

Conocer	¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?
	¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?
	¿Qué la parecen las normas que están establecidas?
	¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?
	¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?
	Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana
Internalizar	¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?
	¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?
	¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?
	¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?
	¿Cómo es la relación con los jefes?
	¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?
	¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?
	¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?
	¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?
	¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?
	¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?
	¿Ha pensado dejar de laborar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote? ¿Porque?



**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

EAP COMUNICACIÓN SOCIAL

## INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO :Internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana – 2018
2. INVESTIGADOR : Fernández Lector Marco Paul  
Huiza Castañeda Juan Carlos
3. OBJETIVO :Conocer el nivel de internalización de la Cultura Corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA : 40 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote
5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Escala de Likert

### ii. DATOS DEL INFORMANTE:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Sachún Leal José Luis
2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO : Magíster
3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Essalud – Red Asistencial Ancash
4. EXPERIENCIA LABORAL : 20 años

iii. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		La redacción es clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conozco que los colores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, son celeste, amarillo y verde.	✓		✓		✓		✓		
2	Considero que la garza es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.		✗		✗		✗		✗	CAMBIO LA PALABRA GARZA
3	El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumpla.	✓		✓		✓		✓		
4	Estoy de acuerdo con las normas laborales establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
5	Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
6	Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
7	Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
8	Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
9	Entiendo mi labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
10	El ambiente laboral, hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
11	Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.	✓		✓		✓		✓		
12	Mé siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
13	Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		
14	Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.	✓		✓		✓		✓		
15	Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
16	Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	✓		✓		✓		✓		

17 Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbo viene realizando un buen desempeño en la sociedad. ✓ ✓ ✓ ✓

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

EL QUESTIONARIO CONTIENE ÍTEMES QUE ESTÁN EN CONCORDANCIA  
CON INDICADORES, DIMENSIONES Y VARIABLES POR LO QUE ES  
FACTIBLE SU APLICACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO.

Nuevo Chimbo 29 de 09 de 2018.

  
Mg. José Luis Sactún Leal  
D.N.I. 32822033



## INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

- |                           |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. TÍTULO DEL PROYECTO    | : Internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana – 2018              |
| 2. INVESTIGADOR           | : Fernández Lector Marco Paul<br>Huiza Castañeda Juan Carlos                                                                                                        |
| 3. OBJETIVO               | : Conocer el nivel de internalización de la Cultura Corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana |
| 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA   | : 40 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote                                                                   |
| 5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO | : Escala de likert                                                                                                                                                  |

### II. DATOS DEL INFORMANTE:

- |                                        |                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: | García Valencia Vanessa             |
| 2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO       | : Licenciada en comunicación social |
| 3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA            | : Ministerio Público                |
| 4. EXPERIENCIA LABORAL                 | : 8 años                            |



### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

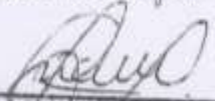
N°	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		La redacción es clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conozco que los colores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, son celeste, amarillo y verde.	X		X		X		X		
2	Considero que la garza es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
3	El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumpla.	X		X		X		X		
4	Estoy de acuerdo con las normas laborales establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
5	Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
6	Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
7	Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
8	Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.	X		X		X		X		
9	Entiendo mi labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
10	El ambiente laboral, hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
11	Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.	X		X		X		X		
12	Me siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
13	Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
14	Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.	X		X		X		X		
15	Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.	X		X		X		X		
16	Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		

17 Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño en la sociedad. ✎ ✎ ✎ ✎

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento servirá para concen la percepción que tienen los colaboradores con respecto a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

Nuevo Chimbote, 19 de agosto de 2018.

  
Lic. Geosabell Vanessa García Valencia  
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO  
RAGEN INSTITUCIONAL  
DISTRITO FISCAL DEL SANTA

Geosabell Vanessa García Valencia

D.N.I.: 41419969





**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

EAP COMUNICACIÓN SOCIAL

## INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO :Internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana – 2018
2. INVESTIGADOR : Fernández Lector Marco Paul  
Huiza Castañeda Juan Carlos
3. OBJETIVO :Conocer el nivel de internalización de la Cultura Corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA : 40 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote
5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Escala de Likert

### II. DATOS DEL INFORMANTE:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Vera Barreto Jairo Yoshi
2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO : Comunicador Social
3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Red de pacífico Norte
4. EXPERIENCIA LABORAL : 8 años

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		La redacción es clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conozco que los colores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, son celeste, amarillo y verde.	X		X		X		X		
2	Considero que la garza es el principal emblema de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
3	El respeto a los ciudadanos es la principal norma institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y las cumplo.	X		X		X		X		
4	Estoy de acuerdo con las normas laborales establecidas en la Municipalidad De Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
5	Brindo una correcta atención a los ciudadanos al momento de realizar mis labores en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
6	Considero importante el respeto al momento de interactuar con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
7	Conozco el orden jerárquico que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
8	Mis compañeros de trabajo entienden que la Municipalidad de Nuevo Chimbote cumple un importante rol en la sociedad.	X		X		X		X		
9	Entiendo mi labor en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
10	El ambiente laboral, hace comprometerme con la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
11	Creo que mis compañeros de trabajo se encuentran motivados para desempeñar sus labores.	X		X		X		X		
12	Me siento cómodo trabajando en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
13	Existe un agradable ambiente laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		
14	Participo continuamente en los eventos organizados por la institución en que trabajo.	X		X		X		X		
15	Considero que mi institución a diferencia de otras municipalidades tiene una mayor relevancia y reputación en la sociedad.	X		X		X		X		
16	Siento orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	X		X		X		X		

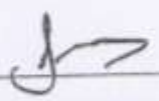
17 Considero que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote viene realizando un buen desempeño en la sociedad.

X X X X

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que la encuesta cumplirá el objetivo para lo que fue elaborada, porque permitirá conocer la percepción de los trabajadores en cuanto a su institución.

Nuevo Chimbote, 5 de Septiembre de 2018.

  
JAIRO YOSHI UENO BARALTO  
D.N.I.: 47990738



**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

EAP COMUNICACIÓN SOCIAL

## INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO :Internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana – 2018
2. INVESTIGADOR : Fernández Lector Marco Paul  
Huiza Castañeda Juan Carlos
3. OBJETIVO :Determinar el nivel de práctica de la Cultura Corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA : 10 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote
5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Ficha de evaluación

### II. DATOS DEL INFORMANTE:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Sánchez Vásquez Carlos Alexis
2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO : Licenciado en Comunicación Social
3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Nacional del Santa
4. EXPERIENCIA LABORAL : 13 años de docencia universitaria  
20 años de experiencia profesional en la comunicación social

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		La redacción es clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en las decisiones que se toman durante el quehacer laboral.	X		X		X		X		
2	Asume una actitud participativa durante la jornada laboral.	X		X		X		X		
3	Muestra predisposición para atender bien al público.	X		X		X		X		
4	Muestra tolerancia para enfrentar reclamos de los vecinos.	X		X		X		X		
5	Utiliza de manera adecuada los equipos u herramientas que tiene a su disposición	X		X		X		X		
6	Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales.	X		X		X		X		
7	Brinda información correcta al público.	X		X		X		X		

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Hay coherencia entre los indicadores y objetivos que se buscan investigar. Se puede aplicar.

Nuevo Chimbote... de..... de 2018

  
 Carlos Jesús Velásquez

D.N.I: 10264313





**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

EAP COMUNICACIÓN SOCIAL

## INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO

:Internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana - 2018

2. INVESTIGADOR

: Fernández Lector Marco Paul  
Huiza Castañeda Juan Carlos

3. OBJETIVO

: Conocer el nivel de internalización de la Cultura Corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana

4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

: 40 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote

5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Ficha de evaluación

### II. DATOS DEL INFORMANTE:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: FELIPE VARGAS  
CYNTHIA CONSUELO

2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO : LIC. EN COMUNICACIÓN  
SOCIAL

3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA

: MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE NUEVO CHIMBOTE

4. EXPERIENCIA LABORAL

: 15 AÑOS DE EXPERIENCIA

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		La redacción es clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en las decisiones que se toman durante el quehacer laboral.	X		X		X		X		
2	Asume una actitud participativa durante la jornada laboral.	X		X		X		X		
3	Muestra predisposición para atender al público.	X		X		X		X		
4	Muestra tolerancia para afrontar los reclamos del público.	X		X		X		X		
5	Utilizan de una manera adecuada los equipos o herramientas que tienen a su disposición.	X		X		X		X		
6	Tiene un adecuado conocimiento de los procedimientos institucionales.	X		X		X		X		
7	Brinda información correcta al público.	X		X		X		X		

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

*Me parecen las preguntas precisas y concretas para lograr obtener información que les permita conseguir los resultados.*

Nuevo Chimbote 20 de 12 de 2018

*Cynthia Felipe Vargas*  
 Cynthia Felipe Vargas  
 D.N.I.: 41681598

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE  
  
*Cynthia Felipe Vargas*  
 Lic. Cynthia Felipe Vargas  
 Subgerencia de Imagen Institucional



## INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)

### I. DATOS GENERALES:

- |                           |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. TÍTULO DEL PROYECTO    | : Internalización de la cultura corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de seguridad ciudadana – 2018              |
| 2. INVESTIGADOR           | : Fernández Lector Marco Paul<br>Huiza Castañeda Juan Carlos                                                                                                        |
| 3. OBJETIVO               | : Conocer el nivel de internalización de la Cultura Corporativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en los trabajadores del área de Seguridad Ciudadana |
| 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA   | : 40 trabajadores del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote                                                                   |
| 5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO | : Escala de likert                                                                                                                                                  |

### II. DATOS DEL INFORMANTE:

- |                                        |                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: | Carlos Saches Vásquez                                                                             |
| 2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO       | : Licenciado en comunicación social                                                               |
| 3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA            | : Universidad Nacional del Santa                                                                  |
| 4. EXPERIENCIA LABORAL                 | : 13 años docencia universitaria<br>20 años de experiencia profesional en la comunicación social. |



### iii. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		La redacción es clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Conoce acerca de los colores y símbolos representativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?	X		X		X		X		
2	¿Cuáles son las normas que se tienen en seguridad ciudadana?	X		X		X		X		
3	¿Qué le parecen las normas que están establecidas?	X		X		X		X		
4	¿Qué trámite se debe realizar para obtener información o algún video de Seguridad Ciudadana?	X		X		X		X		
5	¿Qué hace usted ante un reclamo alterado de algún ciudadano?	X		X		X		X		
6	Podría decirme el orden jerárquico en Seguridad Ciudadana	X		X		X		X		
7	¿Es importante para usted pertenecer a Seguridad Ciudadana de Nuevo Chimbote?	X		X		X		X		
8	¿Cómo crees que contribuye el trabajo de Seguridad Ciudadana a la imagen de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?	X		X		X		X		
9	¿Cómo describe el ambiente laboral en Seguridad Ciudadana?	X		X		X		X		
10	¿Cómo calificaría la relación entre compañeros?	X		X		X		X		
11	¿Cómo es la relación con los jefes?	X		X		X		X		
12	¿Ha tenido algún desacuerdo o mal entendido con alguien dentro de Seguridad Ciudadana?	X		X		X		X		
13	¿Qué aspecto le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?	X		X		X		X		
14	¿Qué aspecto no le motiva a seguir laborando en Seguridad Ciudadana?	X		X		X		X		
15	¿Participa de eventos de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?	X		X		X		X		

16	¿Cree que la falta de gestión en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote afecta para fortalecer su trabajo? ¿Porque?	X	X	X	X
17	¿Qué siente de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote?	X	X	X	X
18	¿Ha pensado dejar de laboral en la Municipalidad de Nuevo Chimbote? ¿Porque?	X	X	X	X

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

*Hay cobertura en este ítem, es  
revisado, se puede ejecutar el instrumento*

Nuevo Chimbote... de..... de 2018

*Cecilia Sánchez Urzúa*  
  
 D.N.I. 10264313