

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS:

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN
S.R.L. DE LLOCLLAPAMPA - 2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor(es) : Bach. Sheila Sandra De La Cruz Brañez.
Bach. Kaaren Janeth Villegas Baldeon.

Asesor : Mg. Carlos Jonas Casas Córdova

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Institucional Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 18 de Mayo 2019 – 17 de Mayo 2020

Huancayo – Perú

2019

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L. DE LLOCLLAPAMPA -2018

PRESENTADO POR:

Bach. Sheila Sandra De La Cruz Brañez.

Bach. Kaaren Janeth Villegas Baldeon.

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS**

PRESIDENTE _____

PRIMER MIEMBRO _____

LIC. LUZ DE AURORA CÁRDENAS CABELLO

SEGUNDO MIEMBRO _____

MG. WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO

TERCER MIEMBRO _____

LIC. JESSICA GIOVANNA SANTIVÁÑEZ CONTRERAS

Huancayo, ___ de _____ del 2019

ASESOR:

Mg. Carlos Jonas Casas Córdova

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos apoyado en la culminación de la tesis y en todo momento, tanto por sus valores, enseñanzas, principios, consejos, por sus motivaciones constantes, por la educación que nos brindó, pero más que nada por el amor incondicional, y a nuestros hermanos por siempre estar junto con nosotras para darnos fuerza emocional.

Agradecimiento

- En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de cumplir con uno de nuestras metas trazadas como profesional y por ayudarnos a llegar a cumplir nuestros objetivos sin dificultades de salud.
- A la Universidad Peruana los Andes por darnos el gran honor de estudiar y realizarnos profesionalmente.
- Nuestro profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, por sus conocimientos, enseñanzas y consejos que nos brindaron para emprender en el camino de la superación de nuestra carrera.
- Nuestra gratitud y agradecimiento a nuestro asesor Mg. Carlos Casas Córdova.
- A nuestros colegas de estudio con quienes compartimos aulas, experiencias, alegrías, tristezas e ideas que enriquecieron nuestros conocimientos.

Las Autoras.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRAC	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2.1.Problema General.....	23
1.2.2.Problemas Específicos.....	24
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.3.1.Objetivo General	24
1.3.2.Objetivos Específicos	24
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.4.1.Justificación Teórica	25
1.4.2.Justificación Práctica.....	25
1.4.3.Justificación Metodológica	26
1.4.4.Justificación Social.....	26
1.4.5.Justificación de Conveniencia.....	27
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.5.1.Delimitación Espacial	27
1.5.2.Delimitación Temporal	27

1.5.3.Delimitación Conceptual o Temática.....	28
---	----

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO	29
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	29
2.1.1. A nivel internacional.....	29
2.1.2. A nivel nacional	32
2.1.3. A nivel local.....	37
2.2. BASES TEÓRICAS	39
2.2.1. Comunicación interna	39
2.2.2. Desarrollo Organizacional	48
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	55
2.3.1. Hipótesis general.....	59
2.3.2. Hipótesis específicas	60
2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
2.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	60

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA	63
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	63
3.1.1. Método General:	63
3.1.2. Métodos Específico.....	64
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	67
3.5.1. Población.....	67
3.5.2. Muestra	67
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	69
Instrumento	69
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	70

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
--	----

4.3. DISCUSION DE RESULTADOS.....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	130
ANEXOS	
MATRIZ DE CONSISTENCIA	
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
CONSIDERACIONES ÉTICAS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. LA EMPRESA REALIZA REUNIONES INFORMATIVAS DE TRABAJO EN CADA ÁREA.....	72
TABLA 2. LA EMPRESA REALIZA CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA SUS COLABORADORES.....	73
TABLA 3.LAS ACTIVIDADES INTERNAS DE LA EMPRESA SE REALIZAN A TRAVÉS DE TABLONES DE ANUNCIOS.	74
TABLA 4. EN LA EMPRESA USAN ADECUADAMENTE EL TELÉFONO COMO CANAL DC COMUNICACIÓN INTERNA. ...	75
TABLA 5. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA UNA COMUNICACIÓN INTERNA.....	76
TABLA 6. LOS EVENTOS QUE REALIZA LA EMPRESA MEJORAN LA EMPATÍA Y COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES.....	77
TABLA 7. LA COMUNICACIÓN INTERNA QUE BRINDA LA EMPRESA SIRVE PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS, POLÍTICAS, PLANES, ETC.....	78
TABLA 8. LA EMPRESA SE ENCARGA DE PROMOVER LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS COMPETENTES.....	79
TABLA 9. LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA EMPRESA AYUDAN EN LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL.	80
TABLA 10. LA EMPRESA HACE CONOCIMIENTO PÚBLICO DE LOS LOGROS LABORALES E INSTITUCIONALES A LOS COLABORADORES.....	81
TABLA 11. EL COMPROMISO QUE TIENE CON LA EMPRESA AYUDA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES ..	82
TABLA 12. LOS RUMORES DENTRO DE LA EMPRESA AFECTAN LAS RELACIONES PERSONALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.....	83
TABLA 13. EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ES EL MÁS ADECUADO.....	84
TABLA 14. EXISTE COMUNICACIÓN ÓPTIMA ENTRE JEFES DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS PARA RESOLVER ALGÚN PROBLEMA DE LA EMPRESA.	85
TABLA 15. LAS OPINIONES, SUGERENCIAS DE LOS COLABORADORES SON TOMADOS EN CUENTA POR LOS JEFES DE CADA ÁREA.	86
TABLA 16. LA EMPRESA HACE CONOCIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN.....	87
SISTEMA DE INCENTIVÓ TABLA 17. LA EMPRESA REALIZA REUNIONES DE CONFRATERNIDAD ENTRE LOS COLABORADORES.....	88
TABLA 18. LA EMPRESA DA RECONOCIMIENTOS (PRESENTES, ECONÓMICAMENTE, CERTIFICADOS, ETC.) A LOS MEJORES COLABORADORES.....	89
TABLA 19. LA EMPRESA BRINDA RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS ADECUADOS A LOS COLABORADORES.	90

TABLA 20. LA EMPRESA BRINDA PUNTUALMENTE SUS GRATIFICACIONES, VACACIONES Y UTILIDADES A SUS COLABORADORES.....	91
TABLA 21. LA EMPRESA BRINDA CAPACITACIONES PARA QUE SE DESEMPEÑEN MEJOR EN SU TRABAJO.	92
TABLA 22. LA EMPRESA HACE CONOCIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES QUE SE DEBEN CUMPLIR.	93
TABLA 23. LA EMPRESA LES PROPORCIONA LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.	94
TABLA 24. CUMPLE LOS OBJETIVOS Y METAS LABORALES DE CADA MES DE LA EMPRESA.	95
TABLA 25. LA COMUNICACIÓN QUE UTILIZAN ENTRE COLABORADORES LES AYUDA A CUMPLIR SUS OBJETIVOS Y METAS DE LA EMPRESA.	96
TABLA 26. EL USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO EL FACEBOOK, WATTSAAPP, CORREO ELECTRÓNICO AYUDA A COMUNICARSE ENTRE COLABORADORES DE LA EMPRESA.....	97
TABLA 27. EL SISTEMA TECNOLÓGICO DE COMUNICACIÓN (TELÉFONO Y CORREOS) AYUDA A COMUNICARTE DE FORMA MÁS RÁPIDA ENTRE COLABORADORES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA.....	98
TABLA 28. LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS QUE UTILIZA LA EMPRESA AYUDAN A OPTIMIZAR EL TRABAJO Y CUMPLIR LOS OBJETIVOS.....	99
TABLA 29. LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA SE ENCUENTRAN EN ÓPTIMAS CONDICIONES.	100
TABLA 30. LAS DECISIONES QUE TOMA EL GERENTE, AYUDAN A RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA EMPRESA.....	101
TABLA 31. EN LA EMPRESA LOS JEFES DE ÁREAS TOMAN DECISIONES INMEDIATAS A PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN DE IMPREVISTOS.	102
TABLA 32. EN LA EMPRESA EXISTE ROTACIÓN CONSTANTE DE PERSONAL.....	103
TABLA 33. SE SIENTE IDENTIFICADO CON LA EMPRESA.....	104
TABLA 34. LA ROTACIÓN CONSTANTE DE PERSONAL PERJUDICA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.	105
TABLA 35. SE ADAPTA FÁCILMENTE AL CAMBIO DE LA EMPRESA.	106
TABLA 36. COMUNICACIÓN INTERNA (AGRUPADA).....	107
TABLA 37. DESARROLLO ORGANIZACIONAL (AGRUPADA).....	108
TABLA 38. CORRELACIONAMOS ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.	111
TABLA 39. INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN.....	112
TABLA 40. TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	115

TABLA 41. FUNCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	118
TABLA 42. PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	121

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. LA EMPRESA REALIZA REUNIONES INFORMATIVAS DE TRABAJO EN CADA ÁREA.....	72
FIGURA 2. LA EMPRESA REALIZA CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA SUS COLABORADORES.	73
FIGURA 3. LAS ACTIVIDADES INTERNAS DE LA EMPRESA SE REALIZAN A TRAVÉS DE TABLONES DE ANUNCIOS.....	74
FIGURA 4. EN LA EMPRESA USAN ADECUADAMENTE EL TELÉFONO COMO CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNA. ..	75
FIGURA 5. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA UNA COMUNICACIÓN INTERNA.....	76
FIGURA 6. LOS EVENTOS QUE REALIZA LA EMPRESA MEJORAN LA EMPATÍA Y COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES.....	77
FIGURA 7. LA COMUNICACIÓN INTERNA QUE BRINDA LA EMPRESA SIRVE PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS, POLÍTICAS, PLANES, ETC.....	78
FIGURA 8. LA EMPRESA SE ENCARGA DE PROMOVER LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS COMPETENTES.....	79
FIGURA 9. LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA EMPRESA AYUDAN EN LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL.	80
FIGURA 10. LA EMPRESA HACE CONOCIMIENTO PÚBLICO DE LOS LOGROS LABORALES E INSTITUCIONALES A LOS COLABORADORES.....	81
FIGURA 11. EL COMPROMISO QUE TIENE CON LA EMPRESA AYUDA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES. .	82
FIGURA 12. LOS RUMORES DENTRO DE LA EMPRESA AFECTAN LAS RELACIONES PERSONALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.....	83
FIGURA 13. EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ES EL MÁS ADECUADO.	84
FIGURA 14. EXISTE COMUNICACIÓN ÓPTIMA ENTRE JEFES DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS PARA RESOLVER ALGÚN PROBLEMA DE LA EMPRESA.	85
FIGURA 15. LAS OPINIONES, SUGERENCIAS DE LOS COLABORADORES SON TOMADOS EN CUENTA POR LOS JEFES DE CADA ÁREA.	86
FIGURA 16. LA EMPRESA HACE CONOCIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN.....	87
FIGURA 17. LA EMPRESA REALIZA REUNIONES DE CONFRATERNIDAD ENTRE LOS COLABORADORES.	88
FIGURA 18. LA EMPRESA DA RECONOCIMIENTOS (PRESENTES, ECONÓMICAMENTE, CERTIFICADOS, ETC.) A LOS MEJORES COLABORADORES.....	89
FIGURA 19. LA EMPRESA BRINDA RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS ADECUADOS A LOS COLABORADORES.	90

FIGURA 20. LA EMPRESA BRINDA PUNTUALMENTE SUS GRATIFICACIONES, VACACIONES Y UTILIDADES A SUS COLABORADORES.....	91
FIGURA 21. LA EMPRESA BRINDA CAPACITACIONES PARA QUE SE DESEMPEÑEN MEJOR EN SU TRABAJO.	92
FIGURA 22. LA EMPRESA HACE CONOCIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES QUE SE DEBEN CUMPLIR.	93
FIGURA 23. LA EMPRESA LES PROPORCIONA LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.	94
FIGURA 24. CUMPLE LOS OBJETIVOS Y METAS LABORALES DE CADA MES DE LA EMPRESA.	95
FIGURA 25. LA COMUNICACIÓN QUE UTILIZAN ENTRE COLABORADORES LES AYUDA A CUMPLIR SUS OBJETIVOS Y METAS DE LA EMPRESA.	96
FIGURA 26. EL USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO EL FACEBOOK, WHATTSAPP, CORREO ELECTRÓNICO AYUDA A COMUNICARSE ENTRE COLABORADORES DE LA EMPRESA.	97
FIGURA 27. EL SISTEMA TECNOLÓGICO DE COMUNICACIÓN (TELÉFONO Y CORREOS) AYUDA A COMUNICARTE DE FORMA MÁS RÁPIDA ENTRE COLABORADORES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA.	98
FIGURA 28. LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS QUE UTILIZA LA EMPRESA AYUDAN A OPTIMIZAR EL TRABAJO Y CUMPLIR LOS OBJETIVOS.	99
FIGURA 29. LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA SE ENCUENTRAN EN ÓPTIMAS CONDICIONES.	100
FIGURA 30. LAS DECISIONES QUE TOMA EL GERENTE, AYUDAN A RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA EMPRESA.	101
FIGURA 31. EN LA EMPRESA LOS JEFES DE ÁREAS TOMAN DECISIONES INMEDIATAS A PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN DE IMPREVISTOS.	102
FIGURA 32. EN LA EMPRESA EXISTE ROTACIÓN CONSTANTE DE PERSONAL.	103
FIGURA 33. SE SIENTE IDENTIFICADO CON LA EMPRESA.	104
FIGURA 34. LA ROTACIÓN CONSTANTE DE PERSONAL PERJUDICA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.	105
FIGURA 35. SE ADAPTA FÁCILMENTE AL CAMBIO DE LA EMPRESA.	106
FIGURA 36. COMUNICACIÓN INTERNA (AGRUPADA)	107
FIGURA 37. DESARROLLO_ORGANIZACIONAL (AGRUPADA).....	108

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (COMUNICACIÓN INTERNA-DESARROLLO ORGANIZACIONAL).....	60
GRÁFICO 2. DISEÑO DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL.....	66
GRÁFICO 3. HIPÓTESIS GENERAL DE ZONA DE RECHAZO Y NO RECHAZO.....	110
GRÁFICO 4. HIPÓTESIS ESPECIFICO 1 DE ZONA DE RECHAZO Y NO RECHAZO.....	114
GRÁFICO 5. HIPÓTESIS ESPECIFICO 2 DE ZONA DE RECHAZO Y NO RECHAZO.....	117
GRÁFICO 6. HIPÓTESIS ESPECIFICO 3 DE ZONA DE RECHAZO Y NO RECHAZO.....	121

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA EN ESPAÑA.	44
CUADRO 2: MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS (COMUNICACIÓN INTERNA).....	61
CUADRO 3: MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS (DESARROLLO ORGANIZACIONAL).....	62
CUADRO 4: MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS (COMUNICACIÓN INTERNA).....	138

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa, cuya actividad a que se dedica es a la extracción y comercialización de minerales como; la sílice, piedra mármol y dolomita. La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

Para el desarrollo de la tesis se usó como método general; científico y como método específico, el descriptivo y analítico; con un tipo de investigación básica, un nivel de investigación correlacional y con un tipo de diseño de investigación no experimental de corte (transversal) con un diseño descriptivo-correlacional, ya que la aplicación del instrumento se realizó en un solo momento a un grupo determinado. La población fue de 105 colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. y con una muestra de 83 colaboradores. Se aplicó como técnica de estudio a la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En relación al resultado de la investigación se determinó que la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa ECOMIN S.R.L. son regulares, también se concluyó que si existe una relación directa y significativa entre la Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa – 2018; es decir, que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia (bilateral) del 0,01 ya que el coeficiente $r_s = 0.893$ nos indica que existe una correlación positiva fuerte.

Términos claves.

Comunicación Interna, Desarrollo Organizacional.

Abstract

The present research work was developed in the company ECOMIN S.R.L. of Llocllapampa, whose activity is dedicated to the extraction and marketing of minerals such as; silica, marble stone and dolomite. The objective of the research was to determine the relationship that exists between Internal Communication and Organizational Development in the company ECOMIN S.R.L. of Llocllapampa-2018.

For the development of the thesis it was used as a general method; scientific and as a specific method, descriptive and analytical; with a type of basic research, a level of correlational research and with a type of non-experimental design of cross-sectional (cross-sectional) research with a descriptive-correlational design, since the application of the instrument was performed in a single moment to a specific group. The population was 105 employees of the company ECOMIN S.R.L. and with a sample of 83 collaborators. The questionnaire was applied as a study technique to the survey and as an instrument

In relation to the result of the investigation it was determined that the internal communication and the organizational development of the company Ecomin S.R.L. they are regular, it was also concluded that there is a direct and significant relationship between the Internal Communication and Organizational Development of the company ECOMIN SRL of Llocllapampa - 2018; that is, there is enough sample evidence that allows us to affirm at a (bilateral) significance level of 0.01 since the coefficient $r_s = 0.893$ indicates that there is a strong positive correlation.

Key terms

Internal Communication, Organizational Development.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa en el año 2018, para lo cual, la investigación se ha dividido en un capítulo I, capítulo II, capítulo III y capítulo IV, finalizando así con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo I

En el primer capítulo se habla sobre la descripción del problema general y los problemas específicos, también del objetivo general de la investigación y los objetivos específicos, así como la justificación de la investigación: Teórica, práctica, metodológica, social y de conveniencia; y por último se precisa la delimitación espacial, temporal y conceptual de la investigación.

Capítulo II

En el segundo capítulo trata todo lo referente al marco teórico de la investigación comenzando con los antecedentes de estudio, para lo cual se tomaron tesis de estudio internacionales, nacionales y locales, seguidamente se estudiaron las bases teóricas de la investigación considerando teorías de la variable 1 y variable 2; luego se definieron los conceptos de las variables de estudio, luego se formuló la hipótesis general de nuestra investigación y las hipótesis específicas; y por último se elaboró la operacionalización de variables de estudio.

Capítulo III

En este tercer capítulo se trata sobre la metodología de la investigación, en la que se señala los métodos utilizados en la investigación; el tipo, el nivel, diseño, población y muestra de la investigación, seguidamente se trata las técnicas e instrumentos de la investigación utilizados y los procedimientos de recolección de datos tomados en cuenta.

Capítulo IV

En este cuarto capítulo se menciona el análisis y la discusión de los resultados, donde tomamos en cuenta las técnicas de procedimiento y análisis de datos, seguido de la presentación de resultados de la encuesta en base a tablas, figuras y gráficos; luego se redacta la discusión de los resultados.

Por último, se presentan las conclusiones de la investigación y precisando las recomendaciones correspondientes, luego se enumeran las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años se ha cambiado el concepto de comunicación interna dentro de una organización, actualmente es utilizada como una herramienta estratégica dentro de una organización a nivel mundial, Suarez (2017).

El Perú está pasando por diversos cambios, donde se está viendo que se presenta oportunidades en el desarrollo económico, laboral e institucional. Para lo cual las empresas deberían saber sobrellevar los nuevos cambios y poder liderarlos. En los últimos años algunas empresas le están dedicando mayor atención a la comunicación interna, pero les falta más impulso e interés, las organizaciones buscan diversas estrategias para llegar al éxito sin tener en cuenta que la comunicación interna debe ser parte del plan estratégico, ya que es fundamental en toda organización para cumplir con las metas y objetivos ,siendo también importante que los colaboradores conozcan las políticas, sus funciones, visión, misión de la empresa, comprometiéndoles y dándoles un

valor como trabajadores. La comunicación interna se ha convertido en una herramienta clave y muy importante en las organizaciones, está ligada estrechamente tanto a las estrategias y objetivos de las organizaciones viéndose así influenciado por el uso adecuado de los tipos de canales y herramientas de la comunicación interna como: reuniones informativas, tableros de anuncios, intranet, etc. La cual permite una mayor eficiencia en la transmisión de información entre las personas o colaboradores de una empresa.

Por ello las empresas deben comenzar a poner atención en el uso adecuado de los tipos, herramientas, funciones de comunicación interna para que los colaboradores puedan expresarse de forma asertiva y así agilicen el trabajo. Ya que con la comunicación, coordinación entre los colaboradores se podrá minimizar los problemas laborales.

El desarrollo organizacional en la actualidad busca dar respuesta a cambios que se presenta en un ambiente exterior e interior de toda una organización. En esta parte hay que resaltar la importancia de una buena comunicación que involucra a todos los factores de una organización. El desarrollo organizacional también se basa en el interés de la comunidad, empresa y colaboradores, con el fin de mantener una vinculación y compañerismo en la organización para así promover el desarrollo mutuo.

La comunidad campesina de Llocllapampa es titular de la empresa ECOMIN S.R.L., que se encuentra ubicado en el Distrito de Llocllapampa, Provincia de Jauja departamento de Junín-Perú. La empresa ECOMIN S.R.L., actualmente se encuentra separada con la comunidad campesina de Llocllapampa, lo cual fue inscrita como empresa privada en el año 2008 a partir de ese año inicia sus actividades, Se dedica a la explotación y comercialización de minerales no metálicos como sílice, dolomita y la

piedra mármol, La actividad de la empresa es la extracción y transporte de minerales, cuenta actualmente con 105 colaboradores, entre ellos se encuentran los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos como: Estratégico, táctico y operativo.

En la empresa ECOMIN S.R.L., se ha observado problemas por causa de una deficiente comunicación interna entre los colaboradores de los distintos niveles jerárquicos y cargos estratégicos, falta de información de los colaboradores sobre el manual de organización y funciones, desconocimiento de la misión, visión de la empresa, por lo que perjudica el cumplimiento de los objetivos Institucionales. Los informes mensuales son entregados a destiempo por parte de algunos colaboradores, por lo que genera demora en brindar la información en el tiempo determinado, por lo que provoca incomodidades y conflictos laborales entre los colaboradores. No se informa de manera eficiente las reuniones, capacitaciones, charlas que se realizan como para la seguridad y bienestar de los colaboradores, por lo que se percibe un mínimo porcentaje de asistentes. Se pudo notar la falta de compromiso con la organización, por lo que sus funciones lo realizan por cumplimiento y no son los adecuados, en ello se encuentra una diversidad de errores y esto hace que demora en el cumplimiento de los objetivos. No se utilizan las diferentes estrategias de solución de problemas. Dentro de la empresa también se pudo observar que no se comunica la situación financiera de la empresa ECOMIN S.R.L. en el tiempo determinado, ya que es importante para analizar como esta la empresa actualmente.

Realizando un análisis previo se pudo notar que la comunicación es deficiente en la empresa ECOMIN S.R.L., porque en el trabajo no hay una buena comunicación, coordinación entre los colaboradores, por lo que no logran sus objetivos y metas planteados.

Respecto a las labores funcionales, también se observó que los obreros que se encargan de extraer la piedra mármol, no comunican a sus superiores acerca de los materiales o instrumentos de seguridad que requieren y tampoco asisten a las diferentes capacitaciones de seguridad e higiene laboral que informa la empresa ECOMIN S.R.L.

Como se notó, todos estos problemas parten principalmente por la inadecuada comunicación desde los cargos más altos hasta los colaboradores del nivel operativo, donde cada quien cumple sus funciones según su percepción y no existe así un trabajo en conjunto que debería buscar un mismo fin de desarrollo organizacional y permitir crear mayor interacción entre colaboradores.

El desarrollo organizacional es un conjunto de intervenciones que se da en el cambio planeado de toda una organización, la cual se encuentra administrada desde la alta dirección, que está fundada en valores, para así mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores.

Finalmente se ha observado que en la empresa ECOMIN S.R.L., no tiene una adecuada comunicación interna entre colaboradores, lo cual esto afecta al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales como empresa, limitándose a tener un desarrollo organizacional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?
2. ¿Qué relación existe entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?
3. ¿Qué relación existe entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar la relación que existe entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.
2. Especificar la relación que existe entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

3. Describir la relación que existe entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación basó su justificación teórica, en la identificación del problema existente desde un punto de vista académico, en donde se mencionó como tema de estudio a la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L., lo cual se ha visto que tener una comunicación eficiente ayuda a dar soluciones a los diferentes problemas, en cumplir los objetivos y metas que se plantean en la empresa ECOMIN S.R.L. Lo que se quiso lograr con esta investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L., de Llocllapampa.

1.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación basó su justificación práctica, en que una buena comunicación interna permitirá que los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L, puedan tener mejores relaciones personales, mejor su coordinación, obtener un buen desempeño laboral, proporcionar buen clima organizacional y lograr una efectividad laboral, para que de esta manera ayude al desarrollo organizacional de la empresa ECOMIN S.R.L., de la misma manera se justifica la investigación, ya que ayuda a las instituciones públicas y empresas privadas. Siendo así un factor importante la relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

1.4.3. Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación basó su justificación metodológica, en un estudio que constituyó en un modelo metodológico y estratégico, diseñado dentro el desarrollo de la investigación, el que será útil como medio para demostrar procedimentalmente la hipótesis y formular los aportes tanto estratégicos, científico, en donde se identificó según la etapa del estudio. La problematización, el diseño del marco teórico (análisis del estudio), el proceso metodológico de captura de datos y sistematización de información, la validación de la hipótesis (matriz de resultados y validación de hipótesis).

1.4.4. Justificación Social

El presente trabajo de investigación basó su justificación social en ver nuevas oportunidades de trabajo, ya que gracias a una buena comunicación interna en la empresa ECOMIN S.R.L ayuda a que exista mayor desarrollo organizacional, como en su productividad, ventas, trabajo en equipo y etc., lo cual a mayor producción se necesita un mayor número de mano de obra para lo que demande la empresa. De esta manera colabora a la población de Llocllapampa a tener un puesto de trabajo u oportunidad laboral y así puedan mejorar su calidad de vida.

A través de esta investigación también permitió:

- Promover la comunicación entre los miembros de la empresa ECOMIN S.R.L.
- Facilitar la integración entre las realizaciones personales y las institucionales
- Reducir los conflictos internos a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión
- Incrementar oportunidad laboral a los pobladores de Llocllapampa.

- Desarrollo interpersonal, institucional e intrapersonal.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

El presente trabajo de investigación basó su justificación de conveniencia, tomando como institución de estudio a la empresa ECOMIN S.R.L. que se encuentra ubicado en el Distrito de Llocllapampa, de esta manera se tuvo acceso a informaciones, lo cual facilitó a la investigación en la obtención de datos certeros, que ayudó de manera satisfactoria en el desarrollo del estudio, permitiendo analizar el problema. Donde luego del siguiente análisis colaboró a la investigación en saber si existía una relación o no, entre comunicación interna y el desarrollo organizacional.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se delimitó para poder especificar el tiempo, lugar y recursos de la investigación y estas son:

1.5.1. Delimitación Espacial

La investigación tuvo como ámbito geográfico al Distrito de Llocllapampa, donde la investigación se realizó en la empresa ECOMIN S.R.L., que se encuentra ubicado en la plaza principal de Llocllapampa, provincia de Jauja, departamento de Junín.

1.5.2. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Empresa ECOMIN S.R.L., Se tomó como periodo de estudio durante el año 2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

El presente trabajo de investigación se conceptualizó a la Comunicación Interna: según el autor Capriotti (2014), Menciona que la comunicación interna ayuda en el buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo de los colaboradores que conlleve a cumplir con las metas y objetivos organizacionales, también ayuda a que los altos directivos busquen que sus colaboradores tengan una adecuada participación y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Y la definición de Desarrollo Organizacional: Según Guizar (2013), Es un conjunto de intervenciones que se da en el cambio planeado de toda una organización, la cual se encuentra administrada desde la alta dirección, que está fundada en valores, para así mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el ámbito local, nacional e internacional existe una diversidad de trabajos de investigación relacionados a la presente investigación, pero con diferentes análisis.

2.1.1. A nivel internacional

Según León y Mejía (2015), en su investigación *“Propuestas de Comunicación Interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca”*, tesis para optar título de licenciado en ciencias de la comunicación social, elaborado en la Universidad de Cuenca - Ecuador.

En esta investigación menciona que no tienen una coordinación, tampoco una buena comunicación, entre los funcionarios y áreas de trabajo dentro de la organización. Por lo que concluye que, para mejorar la comunicación dentro de la municipalidad, se tiene que aplicar un método de intercambiar conocimientos,

ideas y sugerencias, para que se realice una eficiente selección, evaluación y capacitación de los gerentes y miembros que laboran en la Municipalidad, para que luego desempeñen mejor sus labores institucionales. Con el fin de mejorar la comunicación interna en la Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Menciona en este estudio que los medios de comunicación que utilizan son deficientes, esto no permite desarrollar una correcta transmisión de la información. Y se destaca que una buena comunicación interna permite dar ideas y coordinar las actividades conjuntamente con todos los miembros de una empresa pública o privada, así llegar a cumplir con los objetivos planteados, realizando una mejora para el desarrollo organizacional.

Según Vásquez y Vásquez (2015), en su investigación *“Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil”*, tesis para optar el título de ingeniera en gestión empresarial, elaborado en la Universidad De Guayaquil - Ecuador

En la presente investigación nos menciona que, para el efecto de la ejecución de su estudio, aplicaron un diseño de investigación no experimental, por qué no existió manipulación de ninguna de sus variables, los métodos utilizados fueron el analítico- sintético, deductivo-inductivo e hipotético-deductivo, después de realizar la encuesta les permitió hacer un diagnóstico organizacional minucioso de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil, con ese diagnóstico identificaron las debilidades en la organización que fueron asociadas por la ausencia de los factores del desarrollo organizacional. De esta manera vieron necesario intervenir y realizar cambios planificados que estén

orientados al mejoramiento de la gestión empresarial, para contribuir una mejor calidad del servicio al cliente.

Menciona que la falta de algunos elementos que describen al desarrollo organizacional indica no favorable a la calidad del servicio al cliente de la microempresa, Lo cual concluyo que, si existe incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente, ya que una buena atención e identificación de sus necesidades del cliente conlleva a las empresas al desarrollo organizacional.

Según Balarezo (2014), en su investigación *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el Desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.”*, tesis para optar el título de ingeniero de empresas, elaborado en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Esta investigación de la escuela de conducción SAN MIGUEL DRIVE una institución privada, se encuentra ubicada en la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Tiene como finalidad capacitar a las personas que aspiran a obtener una licencia de conducir básica. La investigación realizada se enfoca en la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. El objetivo para la siguiente investigación fue identificar de forma técnica el problema latente, sus causas y efectos, donde menciona que los trabajadores conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares a los medios de comunicación internos con los que cuentan la empresa. Propuso un diseño que sirva como guía para que la organización pueda tomar las medidas pertinentes.

Por lo que se comprobó que la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores.

Según Armas (2014), en su investigación "*Comunicación interna y Clima laboral*", tesis para optar el título de psicólogo industrial/organizacional, elaborado en la Universidad Rafael Landívar - Guatemala.

En esta investigación concluye que, la comunicación interna y el clima laboral son factores determinantes en la efectividad administrativa de la organización. Su objetivo fue determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de investigación que utilizó fue el descriptivo. Y obtuvo como resultado de la investigación que la comunicación interna favorece al clima laboral porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización.

Menciona que la comunicación interna influye en el clima laboral dentro de la organización de manera positiva ya que la comunicación se da tanto de forma ascendente como descendente y siempre de una manera cordial, debido a que existe una confianza mutua entre los colaboradores y sus superiores, lo que da a lugar a una mejora continua porque provee el espacio para recibir una realimentación adecuada.

2.1.2. A nivel nacional

Según Charry (2017), en su trabajo de investigación "*Gestión de la Comunicación Interna y su relación con el Clima Organizacional*", para optar el

grado académico de Magister en Comunicación Social, elaborado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

En la presente tesis se concluye que, si existe una correlación significativa entre las variables; la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional teniendo un nivel de coeficiente de correlación $r_s = 0,959$, la cual significa que existe una correlación positiva fuerte. En esta investigación menciona que existe una relación significativa entre la comunicación interna y sus 5 dimensiones de estudio del clima organizacional. Seguidamente en la investigación se observó el nivel del clima organizacional y en relación con sus dimensiones, la cual mostró el resultado como desfavorable, porque mediante los análisis elaborados se obtuvo una media total de 3.48, que se encuentra por muy debajo de lo esperado (4,50). Ya que, con lo analizado en la tesis, nos muestra que teniendo una buena comunicación organizacional entre colaboradores ayuda a tener un mejor clima organizacional influyendo así a que una institución pueda tener un desarrollo organizacional, ya que un adecuado ambiente laboral permitirá un mejor desempeño laboral y una mayor producción.

Según Huanca & Torres (2017), en su trabajo de investigación "*Influencia de la Comunicación Interna en la Gestión del Talento Humano en la Clínica Paz Holandesa*", tesis para optar el título profesional, elaborado en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa - Perú.

La presente tesis concluye que, la comunicación interna es un tema importante en todas las organizaciones ya que esta abarca tanto al público interno como al público externo. Nos menciona que las instituciones deben manejar una comunicación interna entre los diferentes colaboradores y de la misma manera una buena gestión del talento humano, para así permitir que las organizaciones crezcan

y se desarrollen, Esto se debe dar a través de la valoración, recompensa y el buen trato al propio personal. El objetivo analizar de la investigación es la influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano. Donde los resultados obtenidos fueron, que existe una correlación positiva media, lo cual la comunicación interna si llegaba a influir en la gestión del talento humano de la organización, viéndose así que a mejor comunicación entre colaboradores de la empresa mejor es el desarrollo y el desenvolvimiento de los colaboradores en las actividades que desempeñan.

También esta investigación revisada nos menciona que una buena comunicación interna entre colaboradores y jefaturas será importante para que se desarrolle una organización. En la cual el tener una comunicación interpersonal ayuda y abarca a muchas áreas de una organización como bien nos explica en el siguiente estudio, tomando así al área de recursos humanos como ejemplo, ya que, gracias a una buena comunicación interna, ya sea utilizando diversos métodos se pudo obtener un mejor desempeño del trabajado y a si un desarrollo de la organización.

Según Chura (2016), en su trabajo de investigación *“La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca”*, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, elaborado en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.

Se concluye que las tendencias de la comunicación interna y el desempeño laboral, buscan mejorar a la gestión del talento humano, y esto se pueda dar a partir de la interacción entre los directivos y colaboradores. Para algunas organizaciones la gestión de la comunicación interna es una forma de estrategia que utilizan para

mejorar el desempeño laboral en la organización, por ello la presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador, donde usaron el método cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal en donde la información que se obtenía fue de un momento determinado, el alcance de investigación fue descriptiva, es decir que busca especificar las diferentes tipos de comunicación que se den en las agencias de la organización de estudio. Obteniendo, así como resultado de la investigación, que el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna si influye en su desempeño laboral y esto fue sustentado con el uso adecuado de los canales de comunicación, los medios de comunicación y tipos de comunicación.

También nos muestra que para tener una buena comunicación interna se debe dar la confianza y seguridad a nuestros trabajadores para que ellos puedan mostrar los problemas que se puedan estar pasando, dar opiniones de mejora que solucionen problemas que se presenten en la organización y así pueda servir para el desarrollo de una organización.

Según Pajuelo (2016), en su trabajo de investigación “*Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional en la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático*”, tesis para Optar Grado Académico de Maestro en Gestión Pública), elaborado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

En la siguiente investigación se concluye mencionando que el objetivo de estudio fue determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en la ENSAD, el tipo de investigación que utilizaron fue básica, con un método hipotético deductivo, de un nivel de estudio correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. La población

de la siguiente investigación fue conformada por los 60 trabajadores de la ENSAD; para este estudio no se considera su muestra debido a que la población es pequeña para lo cual se trabajó con el total de sus colaboradores. Obteniendo como resultado la gestión del talento humano si tuvo una relación baja con el desarrollo organizacional de ENSAD; otro fue que el capital intelectual, la evaluación de desempeño, la compensación, si tiene una relación con el desarrollo organizacional de ENSAD, mientras que el capital humano no se relacionó con el desarrollo organizacional de ENSAD.

Lo cual mediante esta investigación se puede ver que la relación del talento humano con la del desarrollo organizacional no es muy buena ya que si existe una buena gestión de talento humano no significara que exista desarrollo Organizacional, lo cual esto nos permite ver que para el desarrollo de una organización se necesita ver un estudio completo mas no de un área de la empresa.

Según Roca (2009), en su trabajo de investigación *“Relación entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho”*, tesis para optar el grado académico de Magister en Educación, elaborado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

En la presente investigación se concluye diciendo que el nivel de su investigación fue correlacional con tipo de diseño transversal. La muestra que tomaron fue de 100 docentes y 240 estudiantes seleccionados de manera sistemática. La técnica de recolección de datos que utilizaron fue la encuesta y como instrumento al cuestionario y para su análisis estadístico de sus datos obtenidos fue la prueba Chi Cuadrado y el Coeficiente de Correlación de Pearson. Los resultados obtenidos de la investigación fue determinar que, el 59% mencionan

que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional es desfavorable en un 58%, ya que con el 95% del nivel de confianza ($1 - \alpha$), menciona que existe una relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según lo señalado por los docentes y estudiantes de la universidad.

Por tanto, menciona que existe una relación significativa entre la comunicación interna y cultura organizacional ya que al no existir una buena comunicación no puede haber una buena cultura organizacional, lo cual esto hace a que la institución no pueda desempeñarse de la mejor manera, mostrando una vez más que una adecuada comunicación entre los trabajadores de una empresa ayudaría a que se lleve mejor una empresa ya sea en lo laboral, producción o en lo personal.

2.1.3. A nivel local

Según Matos y Velásquez (2017), en su trabajo de investigación "*La Comunicación Interna Y El Desarrollo Organizacional De La Financiera Qapaq Agencia Huancayo - 2017*", tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración, elaborada en la Universidad Peruana los Andes, Huancayo – Perú.

En la presente investigación concluye mencionando que, el objetivo de estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq, utilizando así el método científico con un tipo de investigación básica. La población tomada fue un total de 50 personas, entre ellos figuran los administrativos, luego se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Obteniendo como resultado que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq de la agencia de

Huancayo, ya que una buena comunicación entre los colaboradores ayuda a que la organización pueda tener un mejor ambiente de trabajo y así agilizar los trabajos para incrementar su producción mostrando así, que si existe una correcta comunicación en toda institución ya sea pública o privada ayudara mucho en su desarrollo.

Según Astuvilca (2009), en su investigación "*Comunicación Interna y Cultura Organizacional del Personal Administrativo de la UNCP*", tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, elaborado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - Perú.

En esta investigación de tesis concluye que, realizaron un estudio de tipo aplicado, llegando al nivel exploratorio; aplicaron el método descriptivo, cuyo diseño de investigación fue el descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 123 trabajadores administrativos, hallada mediante la técnica probabilística. Para recopilar datos aplicamos la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario para el procesamiento de datos requerimos del estadígrafo de la r de Pearson. Por lo que se dice que, si existe una correlación significativa-moderada entre la comunicación interna y la cultura organizacional del personal administrativo de la UNCP, hasta en un 28% bilateral; por lo que se acepta la hipótesis que formularon.

Menciona que la práctica de la comunicación interna del personal administrativo de la UNCP es deficiente, y la cultura organizacional es débil funcionalmente. Por lo tanto, si la comunicación es deficiente en la institución, esto repercute negativamente en la cultura organizacional, generando una descoordinación de las actividades, desinformación de las funciones de la organización, conflictos laborales, etc. se debe tener una buena comunicación entre

colaboradores, para así, estos puedan tener un mejor ambiente de trabajo, mejores relaciones laborales y un mejor la cultura organizacional.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comunicación interna

La comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo personal, laboral de los colaboradores para cumplir con las metas y objetivos planeados, también ayuda a los altos directivos buscar que sus colaboradores tengan una adecuada participación, y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Capriotti (2014).

Mediante el análisis de este autor menciona que, la comunicación interna sirve para lograr un buen funcionamiento de la organización para lograr con las metas y objetivos planeados, también los directivos de la empresa deben incentivar a los colaboradores para que participen en sus actividades y problemas que se desarrolla en la organización, utilizando una buena comunicación con los miembros de la organización dentro de la empresa.

Tipos de canales de comunicación interna

Según Castillo (2010) nos menciona que la comunicación que se produce en una organización se puede presentar bajo diversos sentidos. Según la estructura y organigrama interno puede ir de arriba hacia abajo (comunicación descendente), de abajo hacia arriba (comunicación ascendente), en un sentido horizontal (comunicación entre iguales) y en todos los ámbitos (comunicación transversal).

Comunicación descendente.

Es el tipo de comunicación que se dirige hacia el nivel operativo en la jerarquía de una organización. Según la historia es el primer tipo de comunicación

interna, ya que antiguamente en el proceso industrial los trabajadores limitaban sus actividades, a la repetición de las mismas actividades.

Menciona las principales funciones que desarrolla la comunicación descendente:

- Brindar información a los colaboradores de la organización sobre sus funciones y objetivos institucionales.
- Promueve el sentimiento de compromiso y pertenecía con la organización.
- Fortalecer cada proceso de comunicación mencionando claramente los roles de jerarquía de la organización.
- Evitar los rumores entre colaboradores dentro de la organización.
- Favorecer a tener a una comunicación más efectiva.

Comunicación ascendente

En el contexto de las organizaciones, la posibilidad que los colaboradores de la organización puedan tener una comunicación con los superiores jerárquicos, es uno de los principales avances en la comunicación interna para una organización. Por lo cual la comunicación ascendente debe contar con el adecuado retorno de información a su emisor, ya que de lo contrario fomentará ciertos contratiempos y desorden en las actividades a desarrollar.

Es uno de los ámbitos de la comunicación interna más importantes, porque se centra en la participación e implicación de los colaboradores y en la determinación de objetivos tanto generales como particulares de la organización.

Las principales funciones de la comunicación ascendente son:

- Conocer el grado de comprensión de la comunicación descendente.

- Los colaboradores de la organización puedan participar en los objetivos participando nuevas metas o formas de mejorar la relación con el entorno organizacional.
- Mejorar la participación de los colaboradores mediante las propuestas que ayuden a una mejora de estructura interna organizacional ya sea sobre los procesos, los flujos o la estructura de la organización.
- Generar un mejor clima de organización que sea permanente.
- Incrementar los objetivos generales que surgen bajo las propuestas de los niveles inferiores y se transmiten al contexto superior.

Comunicación horizontal

Se dirige a las comunicaciones que se centran entre diversos los departamentos organizacionales, para incluir a todos los miembros de la organización. Los objetivos que menciona son:

- Tener una comunicación que informe las actividades que realizan los diferentes departamentos.
- Tener una comunicación y coordinación interdepartamental en las actividades complementarias de cada departamento de la organización.
- Tener un asesoramiento de comunicación en los instrumentos y acciones de otros ámbitos organizativos. Existen áreas que pueden mejorar su labor con pequeñas modificaciones en sus instrumentos.
- Establecer canales de comunicación periódicos entre diferentes sectores para conocer los problemas que pueden resolverse con aportaciones de personas conexas o relacionadas con la temática.

Todas estas funciones permiten incrementar los flujos de comunicación entre las diferentes partes de una organización, si las entendemos como sistemas

complejos cualquier disfunción de un elemento repercute en el resto. Esto ocasiona diversos problemas que repercuten en el logro de los objetivos de la organización.

Comunicación transversal

Este tipo de comunicación posee la finalidad de estructurar, difundir e insertar en el ámbito interno de la organización una comunicación común entre los diferentes miembros que conforman la organización. Esta comunicación debe estar acorde con los características, objetivos y principios de la organización, también debe ser una decisión que provenga de un nivel máximo organizativo donde se pueda ser aplicado en todas las estructuras organizacionales.

Canales de Comunicación Interna

Según Castillo (2010). Menciona que se debe utilizar múltiples herramientas comunicacionales para poder facilitar una mejora de la comunicación interna. Estos instrumentos se deberán aplicar según el tipo de comunicación que se desee aplicar y con relación a las características de las propias organizaciones.

En este sentido, no van a ser idénticos instrumentos en una entidad que está totalmente informatizada, que en una cuyo trabajo sea manual o los colaboradores no tengan destrezas informáticas.

Reuniones informativas

Es uno de los instrumentos de los que dispone la organización para comunicarse directamente con sus públicos internos. Ya que es un elemento dinamizador muy importante para los colaboradores de la organización y por ello deben estar cuidadosamente planificadas y estructuradas.

Revista o periódico interno

Esta herramienta de tipo ascendente, descendente y horizontal sirve para interrelacionar a todos los colaboradores de la organización desde una perspectiva participativa e incrementa el sentimiento de pertenencia de los públicos internos ya sea por la presencia, la interacción de los contenidos o las informaciones personales o lúdicas que puedan aparecer en su contenido.

Tablones de anuncios

Instrumento que se puede utilizar en todos los sentidos de la comunicación ascendente, descendente y horizontal, aportan facilidad de ejecución y el mensaje de su contenido y la complementariedad con otros instrumentos. Por lo que abarca:

- Informaciones legales mencionadas por la ley: horarios, días festivos, servicio médico, información sobre las retribuciones, seguridad e higiene en el trabajo.
- Informaciones relacionados a la organización como sus eventos, festividades, actividades, reuniones, tec.
- Informaciones relacionadas al ámbito de las interrelaciones entre trabajadores como reuniones de confraternidad, deporte, festividades, etc.

Intranet

En un sistema tecnológico que ayuda a las organizaciones a reducir tiempos como el utilizar el correo electrónico, aunque éste es interno. Igualmente se utilizan el resto de herramientas de Internet como: listas de distribución, charlas interactivas, transferencias de ficheros, boletines de noticias.

Videoconferencia

El uso de la videoconferencia es un sistema de ahorro de tiempo, dinero y desplazamiento para las organizaciones, ya que las reuniones implican desplazamiento de las personas lo cual genera un coste monetario, pero también el

cansancio para las personas, por ello es una de las herramientas importantes ya que desde su mismo lugar de trabajo pueden escuchar hasta las reuniones organizacionales y poder así avanzar sus labores o no perderse de puntos importantes de la reunión.

De todos esos instrumentos de comunicación interna, los más implantados son el tablón de anuncios y la revista de prensa. (Villafañe, 1998:260, véase cuadro1)

Cuadro 1: Grado de implantación de los canales de comunicación interna en España.

	Muy avanzado (%)	Poco avanzado (%)	Implantado /No avanza (%)	Poco desarrollado (%)	No existe (%)
Correo electrónico	24,21	24,21	6,32	18,95	26,32
Boletín o revista de empresa	44,44	19,19	8,08	6,06	22,22
Vídeo corporativo	34,38	16,67	10,42	12,5	26,04
Tablones de anuncios	45,45	25,25	18,18	7,07	4,04
Teléfono de información	21,51	11,83	5,38	13,98	47,31
Buzón de sugerencias	13,54	12,5	10,42	19,79	43,75
Grupos de trabajo interdepartamentales	26,6	36,17	9,57	17,02	10,64
Reuniones con otras divisiones	23,4	45,74	11,7	15,96	3,19

Las diferentes herramientas de comunicación interna que menciona el autor ayudan a tener una mejor difusión de información entre colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. También al orden y disciplina en los aspectos administrativos dentro de la organización, Esto genera una mejor coordinación de las actividades, dar cursos actualizados, realizar reuniones informativas, brindar información relevante mediante los tablones de anuncio, por lo que permite comunicarse efectivamente.

Funciones de la Comunicación Interna

A. Brandolini y Martín G. F (2008). Nos menciona que la comunicación interna tiene como prioridad generar motivación para el área de talento humano, lo cual con esto se busca que el personal se organice y este enfocado en su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos de la institución.

Así como también, intentar que se relacionen entre los diferentes sectores y niveles de mando, para retener dentro de la empresa a los colaboradores más calificados, así responder a las expectativas e inquietudes que sus trabajadores presentan y poder ofrecer un mejor clima de trabajo.

La comunicación interna nos permite:

Generar la implicación del personal. Promover el compromiso de todos los colaboradores para alcanzar así los objetivos asumidos por la empresa y como también impulsar el trabajo en equipo entre los diferentes colaboradores.

Menciona en esta parte que los colaboradores deben mostrar más compromiso con la institución donde laboran, para que así puedan cumplir de manera eficiente con los objetivos institucionales que fueron planteadas. El trabajo en equipo es muy importante en la organización por ese motivo se debe motivar a los trabajadores a que realicen trabajos grupales para que interactúen con sus colegas de trabajo y puedan obtener mejores ideas y resultados.

Armonizar las acciones de la empresa. Evitar la discrepancia y oposición en la actuación cotidiana a partir de la comprensión, diálogo, empatía y la comunicación con las diferentes áreas y niveles de mando.

En esta parte nos menciona que dentro de un trabajo se debe evitar conflictos internos y más bien buscar que la relación entre los colaboradores sea

más armoniosa en donde ellos también se sientan más cómodos en su lugar de trabajo.

Propiciar un cambio de actitudes (saber, poder, querer). A partir del conocimiento sobre las actitudes de los trabajadores de la empresa, se puede saber y alcanzar una actitud positiva con cierta independencia que posibilite la toma de decisiones individuales y/o grupales para alcanzar las metas propuestas por la empresa.

Nos menciona que a partir de un cierto análisis de nuestros trabajadores se puede saber cómo es el comportamiento de cada uno de ellos y así pueda ser más fácil buscar la integración entre los diferentes trabajadores y áreas de trabajo, para que el trabajo equipo sea más efectivo y poder mediante esta alcanzar las metas propuestas como empresa.

Mejorar la productividad. Al generar una comunicación interna clara y precisa, todos los trabajadores conocen los objetivos y están en condiciones de desempeñar su labor orientada a mejorar sus niveles productivos.

El autor menciona que tener claro la comunicación interna dentro de la empresa, los trabajadores ya pueden conocer con más claridad sus objetivos que deben conseguir, lo cual ellos buscaran ser productivos en lo laboral para que así puedan conseguir lo trazado y hacer que la empresa crezca en un ámbito completo no solo con los trabajadores sino también como empresa (económicamente).

También nos menciona que las funciones de comunicación interna ayudan a toda organización a mejorar sus relaciones laborales entre colaboradores de la empresa, y así cumplir con las metas, objetivos institucionales, manteniendo informados de los logros de la institución mediante una reunión a todos los colaboradores.

Problemas de comunicación interna.

A criterio de Zyncro y BW (2015), Las dificultades generadas por una mala gestión de las comunicaciones internas son diversas y variadas, se enumeran algunos casos que se presentan en las organizaciones.

Bajo Compromiso: Un colaborador que tiene un nivel de compromiso escaso con la organización. Para revertir esta situación, es importante que los objetivos estratégicos, la misión y la visión sean transmitidos a todos los colaboradores de forma adecuada.

Pérdida de confianza: Los flujos de comunicación deben transcurrir por canales formales con eficiencia y la transparencia como motores fundamentales. Si no es así, se producen vacíos de información que serán ocupados por el llamado “radiopasillo”, el rumor o el secretismo, que son conversaciones no oficiales, que desvían la atención de los colaboradores.

Clima laboral dañado: Los colaboradores deben tener el derecho a expresarse y deben sentirse escuchados, así construir el buen clima, sumado a una gran cantidad de acciones para que los colaboradores se sientan cuidados por la organización. Los distintos mensajes con carencia de coherencia, sustento, generan dudas en los receptores generando apatía y desconfianza, afectando seriamente el clima laboral.

Pocas acciones para medir y capitalizar las opiniones del personal: Existe en las organizaciones una merma en la cantidad y calidad de herramientas de monitoreo de las opiniones de los colaboradores y medición del clima laboral. La solución puede hallarse en una buena comunicación interna, impulsor y motor del dialogo y herramienta indispensable para compartir.

Pobre conocimiento del organigrama y problemas para encontrar expertos:

Una pobre comunicación interna será la responsable de que los colaboradores no conozcan bien quien es cada uno de los miembros de la organización y las responsabilidades que tienen. Así, surgen problemas para poder acceder a la persona adecuada para cada tema, provocando pérdida de tiempo, duplicidades y efectos negativos en la productividad de la organización por no recurrir a la persona indicada y colaborar con ella

El autor menciona que toda empresa debe manejar una adecuada comunicación para evitar diversos problemas institucionales generados por los rumores, conflictos entre colaboradores, timidez de los colaboradores, un clima laboral dañado, falta de compromiso, etc. Para lo cual los colaboradores deben de estar bien informados de las actividades de la organización y así no causar malos entendidos u errores que perjudiquen a la empresa.

2.2.2. Desarrollo Organizacional

Es un conjunto de intervenciones que se da en el cambio planeado de toda una organización, la cual se encuentra administrada desde la alta dirección, que está fundada en valores, para así mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores, Guizar (2013).

Menciona que es un proceso de cambios planeados bajo sistemas, con la finalidad de aumentar la eficacia, eficiencia, productividad laboral y mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores asegurando así de esa manera el crecimiento de la empresa y sus colaboradores.

Aplicaciones del Desarrollo Organizacional

La aplicación de un desarrollo organizacional se da principalmente cuando existen necesidades reales de cambio en una organización, la cual requiere

modificaciones en la organización para no estancarse y avanzar. Es difícil aceptar los cambios que pueda tener una organización, y para ello se aplica el desarrollo organizacional. En ese sentido de análisis, los siguientes contextos son algunas de las causas en las cuales se puede aplicar el desarrollo organizacional: Como primera situación es saber cuándo exista la necesidad de cambiar los aspectos culturales: en donde el fin de tal intervención es compaginar y aprovechar en uno solo todo el potencial derivado de las diferentes formas de pensar y ser de los colaboradores de una organización, con el propósito de lograr los objetivos organizacionales, Guizar (2013).

Mediante este autor nos menciona que cuando se requiere cambiar las estructuras organizacionales: es necesario mejorar cada una de las partes que conforman a la organización. Cuando se requiera mejorar la colaboración entre grupos: es necesario optimizar el vínculo estrecho que debe existir entre cada una las unidades administrativas de una organización, aunque éstas tengan funciones, pues siempre existirá una relación entre todas. En esta parte hablar de un desarrollo organizacional es necesario requerir un cambio en la organización como en la cultura organizacional, estructura jerárquica de la organización y la relación entre colaboradores. Lo cual esto sirve para que toda organización que quiera desarrollarse necesariamente tiene que aplicar un cambio institucional.

FACTORES QUE DETERMINAN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Según el autor Guizar (2013). Nos menciona el autor a cuatro factores importantes que determinan a un desarrollo organizacional, la cual enmarcaran mucho en la investigación que se elaboró ya que ayudo a profundizar sobre cómo es en sí un desarrollo organizacional:

Sistema de incentivos: Son considerados como medios de ayuda y motivación para los colaboradores de una organización. La cual ayuda a encontrar el número y la clase de empleados que se necesiten para una organización para así lograr una excelencia.

Asimismo, en un ambiente empresarial existe un nivel de grado de dificultad, esto es porque las personas presentan una conducta que muchas veces minimizan sus esfuerzos y beneficios como trabajador. Siendo así que ellos trabajan en un menor porcentaje, pero exigiendo una mayor remuneración.

Esto presenta un importante reto en los administradores, ya que deben buscar que sus colaboradores mejoren en su desempeño empresarial y producción, no solo la optimización del uso de los recursos que posea la empresa si no también con su esfuerzo físico, consiguiendo de esta manera que los trabajadores tengan una conciencia administradora en lugar de ser y funcionar tan solo como obreros de órdenes, haciendo siempre lo que los administradores les manden.

Estos se consiguen con estímulos que motiven a los trabajadores para incrementar la producción y mejorar el rendimiento para que así mejoren sus propios intereses, los incentivos se brindan de manera individual o grupal, está permitiendo que el colaborador desempeñe mejor su función, motivándolos para que su función sea mejor en las actividades que realiza en la organización.

En esta parte nos menciona y recomienda el autor que las organizaciones deberían dar ciertos incentivos a todos sus colaboradores por el trabajo que realizan dentro de la empresa para que así estos puedan desempeñarse de la mejor manera y poder sentirse muy cómodos e identificados y motivados en su centro de trabajo.

Orientación a resultados: Según Guizar, (2013). Es considerado como el fin de las actividades organizacionales. Cuyo objetivo se orienta a la toma de

decisiones que se encuentra vinculados con las estrategias que necesitan para tomar las decisiones idóneas.

La orientación a resultados es la capacidad para actuar en una situación de urgencia y tener la habilidad de tomar las mejores decisiones que afectan en la mejora de la organización, también ayuda para responder a las necesidades que tienen los clientes y más que nada es para poder adelantarnos a la competencia, esto se relaciona con la motivación llegando a juntar esfuerzo e interés en lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos como organización, estableciendo metas propias, adaptándose a los cambios de condiciones, resolviendo los problemas organizacionales, de tal manera que se incremente o mantenga los resultados obtenidos y así poder buscar las nuevas oportunidades.

El directivo líder es el que está preparado para las situaciones que se presente, la cual debe tener una visión a largo-medio plazo y debe estar elaborando planes de contingencia para así disminuir los problemas que aparezcan y así se pueda evitar los problemas que no son tan notorias para el resto de la organización.

Facilitando los procesos esperados como:

- Planificar: en qué secuencia y qué vamos hacer
- Organizar: cuándo, dónde lo vamos a ejecutar y quién lo va ejecutar.
- Controlar: tomar accione solo cuando sea necesario para que corrijan los problemas y asegurar conseguir los resultados esperados.

En esta parte el autor nos menciona que la orientación a resultados de una organización se basara en las tomas de decisiones que realizan la empresa o también en las de los jefes de cada área aplicando así un proceso administrativo ya

que una buena decisión en cualquier situación ayudara a obtener mejores resultados en la empresa y ayudara a que la empresa pueda crecer.

Orientación sistémica: Según Guizar, (2013). Se afirma que el Desarrollo Organizacional tiene una orientación sistémica. Se necesita que una organización trabaje en armonía debido a que sus partes de esta se encuentran relacionadas entre sí, encontrándose orientadas a las interacciones de las diversas partes de la organización como a las relaciones laborales entre las personas, la estructura y a los procesos organizacionales para que está ejerza una influencia conjunta. Los cambios hacia el comportamiento organizacional es un cambio que toma tiempo llevarlo a cabo ya que es un poco complejo porque esta involucra a todo el sistema de la organización ya sea su tecnología que tiene la empresa.

En esta parte nos menciona el autor que la orientación sistémica ayuda a toda organización, ya que se centra en los sistemas tecnológicos que deben manejar todas las organizaciones, escogiendo así las correctas que ayuden a que el trabajo de los colaboradores se agilicé y sea más eficiente.

Orientación al cambio: Guizar (2013). La orientación al cambio se considera más que nada a las actitudes, creencia, valores, prácticas y estrategias que toda una organización debe tener y esto sirve para que las organizaciones puedan adaptarse mejor a los cambios nuevos del mercado empresarial.

Por lo tanto, nos menciona que para la transformación de una organización primero se debe tener el conocimiento de la historia y su la cultura de las organizaciones, para así comprender el sistema que maneja. Lo cual nos dice que todo se parte del conocimiento, del identificar los agentes de cambio, las redes de relaciones y posibles procesos para la transformación de la organización.

En esta parte nos menciona el autor que la orientación al cambio se basa en la mejora de la cultura de una organización, al desempeño laboral y a las relaciones laborales de los trabajadores.

Modelos Del Desarrollo Organizacional Relacionados Con Cambios Estructurales:

Según Guizar (2013): Los cambios de una organización son constantes lo cual se debe tomar en cuenta el ambiente interno y externo para realizarlos. Los cambios son muchas veces son generados por la alta gerencia de la organización y estos varían de acuerdo el ambiente de trabajo, la situación, así como con la estructura y la tecnología que utilice la organización. Se pueden encontrar cambios orientados hacia objetivos como:

- Cambios en los productos.
- Cambios en el ambiente de trabajo.
- Cambios en la organización.
- Cambios en los procedimientos de trabajo.

El origen del desarrollo organizacional nos menciona que los cambios deben hacer y tienen que hacer deben ser voluntarios, y con la participación activa de los integrantes para propiciar el cambio deseado.

Modelos o procesos para el cambio estructural:

Reunión del equipo de diagnóstico del gerente: Es un equipo de trabajo que se encuentra constituido por todos los colaboradores de una organización ya sea desde el nivel jerárquico hasta el operativo, la cual tiene como propósito hacer una evaluación periódica midiendo la eficiencia y eficacia de la organización. Este equipo normalmente suele tener reuniones con un consultor externo, un

colaborador de staff o varios para los diversos departamentos para que puedan saber cómo está la organización y así mejorar el desarrollo organizacional.

Confrontación para establecer metas: Esta parte nos menciona que los colaboradores de la organización se reúnen para poder dividirse los trabajos y muchas veces para establecer las metas organizacionales para el cambio de la empresa y esto se realiza en dos partes como la: recopilación de la información y fijación de metas. La primera parte es fijar una reunión en la cual se tenga una dialogo en donde mencionen como está la organización y de ahí partir para poder decir las metas que deben llegar como organización.

En esta parte nos mencionan que los modelos de cambios estructurales son más que nada procesos que se tienen que seguir, para realizar el cambio primero se comienza con incentivar el trabajo en equipo, en segundo lugar, realizar reuniones informativas y por último plantear las metas organizacionales. Esto se da principalmente porque se busca que toda organización tenga un desarrollo organizacional. Y para que se dé, se debe partir por el cambio estructural de la empresa, tomar mejores decisiones, mejorar las relaciones laborales, el desempeño laboral y estrategias empresariales.

Características Del Desarrollo Organizacional

1. Es una estrategia planeada.
2. El cambio está dirigido a las organizaciones que desean satisfacer su desarrollo organizacional, como:
 - a) Metas (¿adónde desea llegar la organización?)
 - b) Desarrollo, identidad y revitalización.
 - c) Eficiencia organizacional.
3. Se fundamenta en el comportamiento humano.

4. Los consultores o agentes de cambio por lo regular son externos, aunque una vez que se haya insertado el programa pueden ser personal de la organización.
5. Implica un trabajo en equipo entre el agente de cambio y la organización.
6. Los agentes de cambio comparten las de metas normativas:
 - a) Mejoramiento de la capacidad interpersonal.
 - b) Transferencia de valores humanos.
 - c) Entendimientos entre grupos.
 - d) Administración por equipos.
 - e) Mejores métodos para la solución de conflictos

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Comunicación Interna;

La comunicación interna es la comunicación más natural que se produce en una organización, consideran que es la primera herramienta que encuentra un director de comunicación (DirCom) para establecer una estrategia inteligente y este tipo de comunicación es importante porque gestiona el funcionamiento de talento humano, productividad y clima, es importante para mejorar el funcionamiento de los diferentes departamentos, y demás beneficios internos de la organización. Batalla & Peña (2016).

Mediante el análisis de este autor nos menciona que, la comunicación interna es importante ya que gestiona el funcionamiento de talento humano, productividad, finanzas, clima laboral, entre otros, ya que es importante este tipo de comunicación para mejorar el funcionamiento de los diferentes departamentos, y demás beneficios internos de la organización,

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información dentro de una organización, algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal, otras de forma descendente o ascendente a lo largo de los niveles jerárquicos, mientras algunas se desarrollan con dirección lateral u horizontal, pero en la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones. Según Chiavenato (2015)

Mediante el análisis de este autor menciona a la comunicación organizacional como un proceso para el intercambio de ideas, datos e información con los colaboradores dentro de la organización, utilizando los diversos canales de comunicación como descendiente, ascendente, lateral u horizontal. Que facilita a una mejor transmisión de la información y la eficiente realización de actividades.

El objetivo principal de la comunicación interna estratégica es que todos los colaboradores de una organización puedan alinearse para lograr un beneficio común, para poder realizar dicha alineación se debe de gestionar integralmente, esto quiere decir con todos los miembros de la organización, a través de diversos métodos que faciliten lograr la efectividad y sustentación en el tiempo, Tessi (2011),

Mediante el análisis de este autor nos menciona que, la comunicación interna es la coordinación de todos los miembros de la organización para lograr un beneficio común, a través de metodologías que ayuden a lograr la efectividad en la organización.

Comunicación Interna es una herramienta de gestión que se entiende también como una técnica de comunicación. También es un medio que sirve para alcanzar objetivos y fines institucionales, en donde su prioridad es buscar la eficacia de que llegue correcto el mensaje que se desea transmitir. A. Brandolini y Martín G. F (2008).

Mediante el análisis de este autor nos menciona que, la comunicación interna es considerada como una herramienta y técnica de comunicación, lo cual este ayuda en el cumplimiento de los objetivos institucionales y nos muestra que su prioridad de esta es buscar la efectividad en la comunicación entre los diferentes colaboradores y áreas de trabajo buscando así que los mensajes que se desea transmitir pueda llegar de la manera correcta.

Desarrollo Organizacional:

El desarrollo es un esfuerzo organizado y bien direccionado desde la alta gerencia hasta el nivel operativo, la cual es una parte fundamental de la organización para conseguir el involucramiento de los colaboradores con el fin de lograr el avance organizacional y así conseguir eficiencia y eficacia integral. Pinto M. (2012).

Mediante el análisis de este autor nos menciona que el desarrollo es un esfuerzo que es organizado y dirigido desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la organización, la cual menciona que es un tema fundamental en toda organización ya que engloba no solo a la empresa si no a cada área de trabajo y al personal de forma individual. Esta involucra a todos de la organización con el fin de lograr cumplir las metas y objetivos de manera efectiva y productiva.

Organizacional, Se ha definido como una estructura bien elaborada en la cual se plantea objetivos y metas organizacionales que se encuentran fijadas por cada una de las áreas que integra la organización. La organización se ha considerado como un sistema y tiene como prioridad relacionar a cada uno de sus elementos. Pinto M. (2012).

Mediante el análisis de este autor menciona que es un conjunto sistema que se encuentra bien estructurado por los colaboradores, áreas de trabajo, infraestructura y herramientas de trabajo. Es un sistema que se encarga relacionar a todos sus elementos

para cumplir las metas y objetivos planteado que se tendrá que realizar en un tiempo determinado.

Desarrollo Organizacional, menciona que es un conjunto de ideas acerca del hombre, el ambiente y la organización, que se orientan a buscar el desarrollo y crecimiento de sus potencialidades representadas en: competencias, habilidades y destrezas. Sánchez G. (2009).

Mediante este autor nos menciona que el desarrollo organizacional es un conjunto de ideas acerca de la persona, ambiente y organización, lo cual se orienta en proporcionar un crecimiento de acuerdo a sus competencias, destrezas y habilidades.

El Desarrollo Organizacional se define como una aplicación y como una transferencia global del crecimiento de las ciencias de la conducta al desarrollo planeado, al mejoramiento y reforzamiento de las estrategias, de las estructuras y procesos que favorecen la eficiencia de las empresas. Cummings, T. (2007).

Mediante este autor menciona que el desarrollo organizacional se encuentra relacionado con el crecimiento del desarrollo planeado, en el mejoramiento de las estrategias, procesos y estructuras organizacionales la cual favorece en el buen desarrollo de la empresa ECOMIN S.R.L.

El Desarrollo Organizacional se define de acuerdo a sus objetivos estratégicos a cumplir en los próximos años, se estudiará y diseñará nuevos modelos organizacionales que ayudaran al desarrollo progresivo del rendimiento empresarial sostenible, a través del desarrollo de una inteligencia analítica de negocios por lo cual colabora en la optimización de las competencias, habilidades y destrezas de las personas, se desarrolla

con una cultura organizacional capaz de promover cambios y los nuevos desafíos laborales, Wirtenberg, J. (2007).

Mediante el análisis de este autor menciona que el desarrollo organizacional ayuda al rendimiento empresarial, colaborando en la optimización de competencia, habilidades, destrezas de los colaboradores de la organización para cumplir las metas y objetivos de manera efectiva en la empresa.

El desarrollo organizacional se define como un esfuerzo a lo largo del tiempo, que es guiado y apoyado por la alta dirección, con el propósito de mejorar los procesos de la resolución organizacional, por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo, para así poder obtener todas las metas planteadas por la organización y por medio de esta crecer tanto de forma profesional e institucional. Chiavenato (2007).

Mediante el análisis de este autor que para mejorar los procesos de la organización tiene que ser guiado y apoyado por la alta dirección. Con un diagnóstico eficaz y productivo, que involucre a los colaboradores de la empresa para cumplir con las metas u objetivos planteados, con esto generar que la empresa ECOMIN S.R.L. se desarrolle empresarialmente.

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. **Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.
2. Existe una relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.
3. Existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable 1:

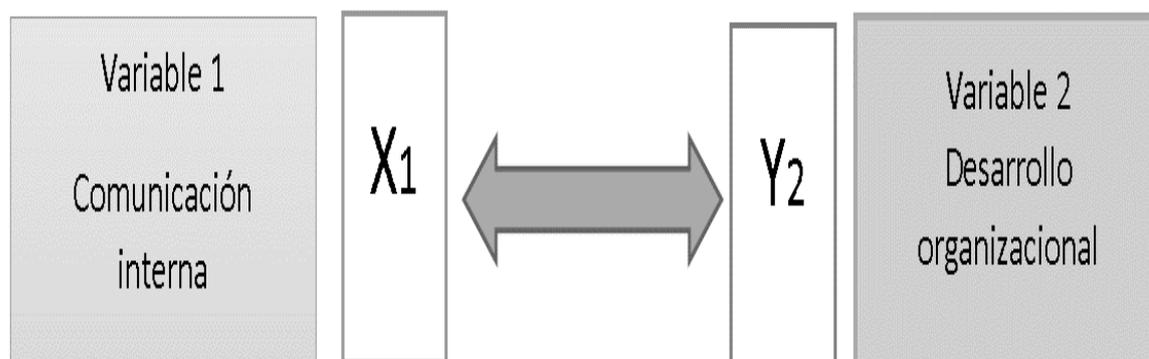
X1: Comunicación interna

Variable 2:

Y2: Desarrollo organizacional

2.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Gráfico 1. Operacionalización de las variables (Comunicación Interna-Desarrollo Organizacional)



Elaboración propia

Cuadro 2: Matriz de elaboración de instrumentos (Comunicación interna).

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO ESCALA
VARIABLE 1 X1: Comunicación Interna. (P. Capriotti 2014)	La comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo personal, laboral de los colaboradores para cumplir con las metas y objetivos planeados, también ayuda a los altos directivos buscar que sus colaboradores tengan una adecuada participación, y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Capriotti (2014).	Tipos de Canales de comunicación interna (A. Castillo 2010)	Grado de reuniones informativas	1. La empresa realiza reuniones informativas de trabajo en cada área.	ORDINAL
			Cantidad de Cursos	2. La empresa realiza cursos de capacitación para sus colaboradores.	
			Número de Tablones de anuncios	3. Las actividades internas de la empresa se realizan a través de tablones de anuncios.	
			Teléfono de información	4. En la empresa usan adecuadamente el teléfono como canal de comunicación interna.	
			Nivel de Intranet	5. Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.	
			Número de Actos y eventos internos	6. Los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.	
		Funciones de comunicación interna.(A. Brandolini y M. González 2008)	Nivel de Apoyo al logro de los objetivos.	7.La comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, políticas, planes, etc.	ORDINAL
			Grado de Promover una comunicación entre los miembros de la organización.	8. La Empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.	
			Nivel de Facilitar la integración de las realizaciones personales con las institucionales	9. Las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.	
			Numero de publicación de los logros obtenidos por la institución.	10. La empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores.	
		Problemas de comunicación interna (Zyncro y BW 2015)	Nivel de compromiso bajo	11. En compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones.	ORDINAL
			Nivel de Pérdida de confianza	12. Los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.	
			Grado del Clima laboral dañado.	13. El clima organizacional de la Empresa es el más adecuado.	
				14. Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la Empresa.	
			Cantidad de acciones para medir y capitalizar las opiniones del personal.	15. Las opiniones, sugerencias de los colaboradores de la Empresa, son tomadas en cuenta por los jefes de cada área.	
		Nivel de conocimiento del organigrama y problemas para encontrar expertos.	16. La Empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización.		

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3: Matriz de elaboración de instrumentos (Desarrollo Organizacional).

VARIABLE	DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO ESCALA
VARIABLE 2 Y2: Desarrollo Organizacional	Es el conjunto de intervenciones de cambio planeado que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección, fundadas en valores, para mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores. Guizar (2013).	SISTEMAS DE INCENTIVO (Guizar 2013)	Cantidad de Incentivos	17. Realiza la empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.	ORDINAL
			Grado de reconocimiento	18. La Empresa da reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores.	
			Frecuencia de incentivos	19. La Empresa brinda reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores. 20. La empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.	
		ORIENTACIÓN A RESULTADOS (Guizar 2013)	Nivel de desarrollo personal	21. La empresa brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo.	ORDINAL
			Numero de metas organizacionales cumplidas	22. La Empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.	
			Nivel de efectividad laboral	23. La Empresa les proporciona las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades	
			Cantidad de Objetivos organizacionales cumplidas.	24. Cumple los objetivos y metas laborales de cada mes en la Empresa. 25. La comunicación que utilizan entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la empresa.	
		ORIENTACIÓN SISTÉMICA (Guizar 2013)	Frecuencia de sistemas tecnológicos utilizados	26. El uso de los medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico ayuda a comunicarse en la empresa con los colaboradores.	ORDINAL
			Frecuencia del uso del tipo de tecnología	27. El sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) de la empresa, ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas. 28. Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.	
			Nivel de efectividad laboral	29. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones.	
		ORIENTACIÓN AL CAMBIO (Guizar 2013)	Numero de toma de decisiones correctas	30. Las decisiones tomadas dentro de la Empresa ayudan a resolver los problemas que se presentan.	ORDINAL
			Cantidad de solución de problemas	31. En la Empresa los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos.	
			Cantidad de rotación de personal	32. En la Empresa existe rotación constante de personal.	
			Grado de compromiso organizacional	33. Se siente identificado con la empresa.	
			Frecuencia de selección de personal	34. La rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.	
Nivel de adaptación al cambio	35. Se adapta fácilmente al cambio de la Empresa.				

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método General:

El método General que se utilizó en la presente investigación fue el MÉTODO CIENTÍFICO, en donde la siguiente investigación se ha entendido como un modelo general de investigación con un proceso global y unitario que implicaba unos pasos que fueron: el planteamiento del problema, la formulación de la hipótesis, el diseño del estudio de investigación, el recojo de datos, la interpretación de los resultados y la obtención de conclusiones. En donde el presente autor añadió que el empleo del método científico conducía en la búsqueda de un conocimiento universalmente válido. En síntesis, nos menciona que el método científico es el conjunto de procedimientos o plan que sigue el investigador, que incluye pasos, técnicas y estrategias que le permiten alcanzar la meta de la investigación. Según Anguera, Arnau y otros (1995).

3.1.2. Métodos Específico

El método específico que se utilizó en la presente investigación fue el MÉTODO DESCRIPTIVO, Este método busca especificarse en propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se requiere analizar en un estudio de investigación. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretenden recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren en la investigación lo cual prácticamente este es su objetivo principal. También se utilizó el MÉTODO ANALÍTICO, ya que se analizó datos e información recopilada de la empresa ECOMIN S.R.L. y se aplicó el estadístico en los datos obtenidos por la aplicación del instrumento. Según Hernandez (2014)

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó un tipo de investigación BÁSICA, que también se define como una investigación pura y fundamental. Este tipo de investigación basó su estudio en la relación de sus variables, donde la investigación tendrá como propósito recopilar información de los hechos reales, para ser estudiados y ayudar a profundizar las variables de estudio y poder así enriquecer el conocimiento de la investigación. En este tipo de investigación lo que más resulta importante es conocer y entender el problema, despreocupándose de su aplicación práctica. Sánchez y Reyes (2016).

En la presente investigación el tipo de investigación que se utilizó para el tema de estudio, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, fue la básica, por la relación de variables, que es la comunicación interna y el desarrollo organizacional, en donde menciona el autor que la siguiente investigación tendrá como finalidad recopilar información de los hechos reales que se ve en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa. Y esto ayudó a

profundizar más el tema de estudio y saber si existe o no una relación entre ambas variables

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Menciona el autor que el nivel de investigación CORRELACIONAL, es un tipo de investigación que tuvo como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables de estudio en un contexto en particular. En ocasiones solo hace un análisis de relación entre dos variables, pero lo frecuente de esta es hacer un análisis de relación de tres o más. Estos estudios al evaluar el grado de relación de dos o más variables son medida cada una y luego cuantificada para luego analizar la vinculación de estas, las cuales se sustentan en hipótesis que son sometidas a prueba. Según Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2010).

En la presente investigación el nivel de investigación que se utilizó para el tema de estudio, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, fue un nivel CORRELACIONAL ya que el autor menciona que su finalidad de esta investigación es analizar la relación que existe entre dos o más variables de estudio, para así poder saber si existe o no relación entre las variables. La cual esta será sustentada con la hipótesis que será sometida a prueba.

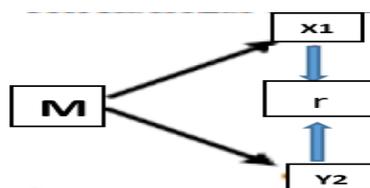
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó un tipo de diseño no experimental la cual se clasifica en lo transversal o transaccional ya que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia en un solo momento, con un diseño de investigación DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL, por lo que describe las relaciones de dos o más variables en un momento determinado. Considera su clasificación, por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en las cuales se recolectan datos. En algunas ocasiones la investigación se centra en: Según Hernández. S. (2014).

- Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.
- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
- Determinar o ubicar cual es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

El presente trabajo de investigación titulada, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, aplico un diseño de investigación no experimental, de un corte transversal o transaccional ya que el instrumento es aplicado en un solo momento. Con un estudio DESCRIPTIVO -CORRELACIONAL. Por lo que esta investigación ha sido un trabajo de construcción de datos en él requiere definir el tamaño de la población y la muestra de estudio, para así poder realizar la investigación correspondiente. El diseño que se utilizó en nuestra investigación es descriptivo-correlacional, Donde la variable independiente (1) = Comunicación interna y la variable dependiente (2) =Desarrollo organizacional.

Gráfico 2. Diseño Descriptivo-Correlacional



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M= es la muestra

X1=variable 1 (Comunicación interna)

Y2=variable 2 (Desarrollo Organizacional)

r= correlación entre las dos variables X1-Y2

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Según Hernandez (2014).” Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.”

En esta parte menciona el autor, que en una investigación los individuos agrupados que comparten una característica en común conforman la población.

La presente investigación titulada, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, tomo como población a los 105 colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L.

. En la empresa ECOMIN S.R.L. cuenta con los siguientes colaboradores:

- Área estratégica: 3 colaboradores
- Área táctica: se tiene 10 colaboradores y 5 jefes
- Área operacional: trabajan 87 colaboradores

3.5.2. Muestra

Según Hernández (2014). “Es un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. La principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población.”

Podemos decir que la muestra es un subconjunto que presenta las principales características de la población, lo cual, para seleccionar nuestra muestra de investigación, primero se debe definir la unidad de análisis esto se entiende como (personas, organizaciones, etc.) en otras palabras se refiere a quienes van a ser medidos por pertenecer a un conjunto definido con sus mismas características al que llaman población.

El presente trabajo investigación titulada, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, tuvo como muestra un total de 83 colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L.

La investigación desde el punto de vista del objeto de estudio,

Datos	EMPRESA ECOMIN S.R.L.
n=muestra	?
N=población	105
Z=nivel de confianza	1.96
e=margen de error	0-05
p=Población de éxito	0.5
q=Población de fracaso	0.5

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

FORMULA:

$$n = \frac{105 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (105 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 83$$

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para recabar información de la realidad poblacional se utilizó la siguiente técnica con su respectivo instrumento, previa elaboración y evaluación:

Encuesta: Se realizó una encuesta a la población en estudio a través de un cuestionario específico, con el objetivo de obtener la información consistente sobre el comportamiento de las variables de la investigación,

Instrumento

En el presente trabajo se utilizó como Instrumento al Cuestionario. El instrumento contiene proposiciones de diferentes variables comunicación interna y desarrollo organizacional, Se utilizó la escala de Likert; Siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), pocas veces (2), Nunca (1). Será encuestado a los trabajadores de la EMPRESA ECOMIN S.R.L.

El presente trabajo de investigación titulada, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y como su instrumento al cuestionario que fue aplicado a todos los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L., con el fin de poder obtener los datos que necesita la investigación.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Haremos uso de la estadística descriptiva e hipótesis inferencial para así obtener resultados confiables y certeros.

El proceso operativo de la investigación se desarrollará en función a las incidencias que se pudo obtener de la encuesta dentro de la EMPRESA ECOMIN S.R.L.

A) Seguimiento práctico y teórico de la comunicación interna: Evaluando el comportamiento, sus trabajos, sus reuniones y su toma de decisiones de los

colaboradores tanto desde los obreros hasta los jefes de cada área de la empresa ECOMIN S.R.L.

B) Construcción de los instrumentos de acopio: Diseño y formulación de un cuestionario (encuestas) para la recopilación de información, así poder ver cómo es la comunicación interna de los colaboradores y cuánto puede influir en el desarrollo organizacional de la empresa ECOMIN S.R.L.

C) Puesta a prueba de los instrumentos de acopio: Evaluación de la eficiencia de los instrumentos de acopio en función a los datos información que se requieren capturar.

D) Aplicación de los instrumentos: Proceso propiamente de acopio de datos, a través de los diversos instrumentos diseñados para la investigación.

E) Procesamiento de información: Tratamiento, almacenamiento y sistematización de la información a través del software Excel, Microsoft Word Y el SPSS que permitirá consolidar información para la decisión del proceso de investigación.

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El presente trabajo de investigación titulada, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, tuvo en cuenta a nuestras variables de estudio como la comunicación interna y desarrollo organizacional que se encontraron en el nivel escalar, ya que los instrumentos que se usaron arrojaban puntajes numéricos, es por ello que para el procesamiento se empleó la estadística descriptiva mediana, moda, promedio y para análisis de datos se tuvo que tabular los datos a través del uso del el programa software Excel, Microsoft Word y el SPSS versión 25.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El presente trabajo de investigación titulado, “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018”, tuvo en cuenta como variables de estudio a la comunicación interna y el desarrollo organizacional, al respecto, las variables fueron medidas mediante un cuestionario utilizando una escala de Likert, debido a que el instrumento que se usó arrojó puntajes numéricos, fue necesario el empleo de estadística descriptiva, tales como media, moda y mediana y para el análisis de datos se tuvo que procesar los datos a través del uso del programa Microsoft Excel, Microsoft Word y el SPSS versión 25.

4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS EN TABLAS, GRAFICOS, FIGURAS, ETC.

De acuerdo, a la investigación realizada y la aplicación del instrumento, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales nos ayudaron a evaluar la relación que existe entre V1 y V2 de la empresa ECOMIN S.R.L.

4.2.1 ANALISIS DE VARIABLE 1 – COMUNICACIÓN INTERNA

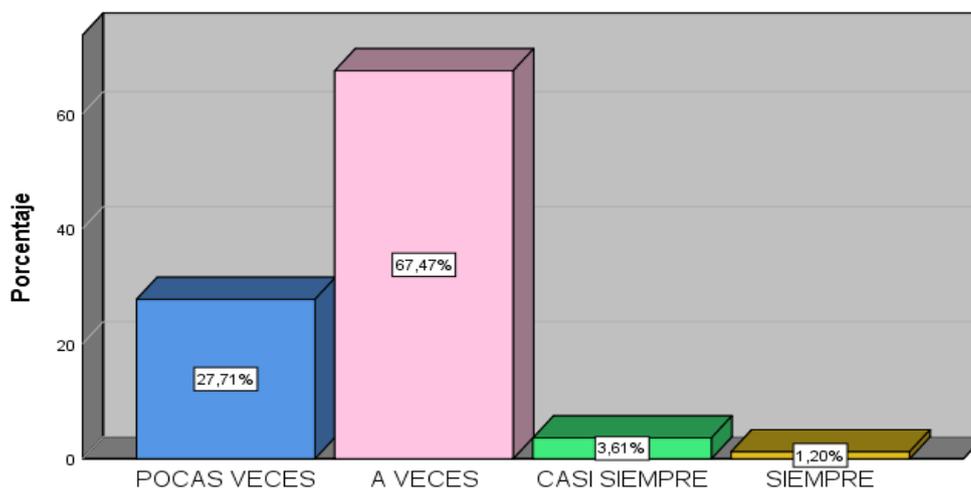
Tipos de canales de comunicación interna.

Tabla 1. La empresa realiza reuniones informativas de trabajo en cada área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	23	27,7	27,7
	A veces	56	67,5	95,2
	Casi siempre	3	3,6	98,8
	Siempre	1	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. La empresa realiza reuniones informativas de trabajo en cada área.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a las reuniones informativas de trabajo que brinda la empresa; el 27.7% de los trabajadores de la empresa ECOMIN consideran que pocas veces se realizan reuniones, el 67.5% consideran que a veces se hacen reuniones, el 3.6% considera que casi siempre hay reuniones y solo el 1.2% considera que siempre se realizan reuniones informativas en la empresa ECOMIN.

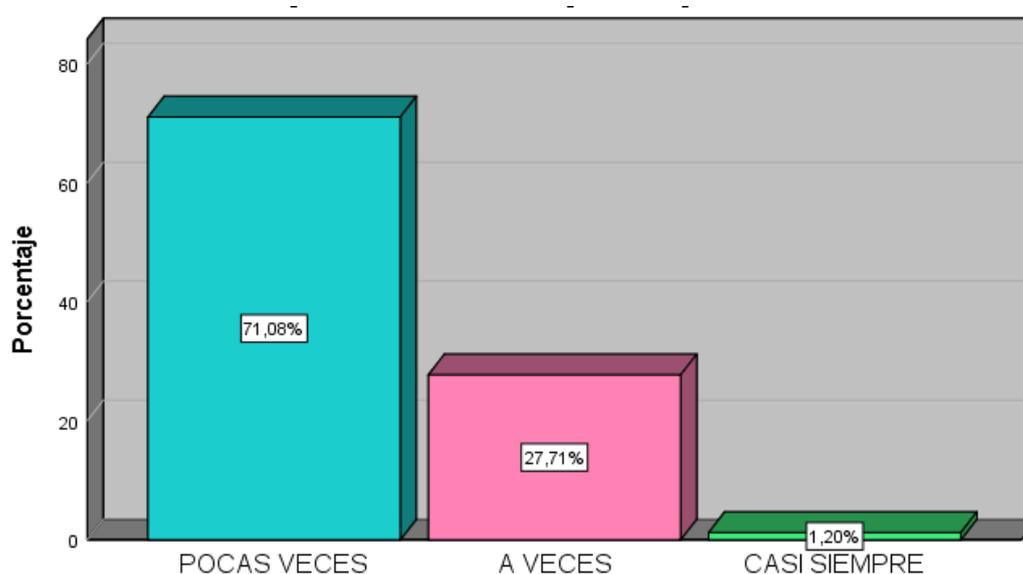
En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que la empresa realiza a veces reuniones informativas.

Tabla 2. La empresa realiza cursos de capacitación para sus colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	59	71,1	71,1	71,1
	A veces	23	27,7	27,7	98,8
	Casi siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. La empresa realiza cursos de capacitación para sus colaboradores.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

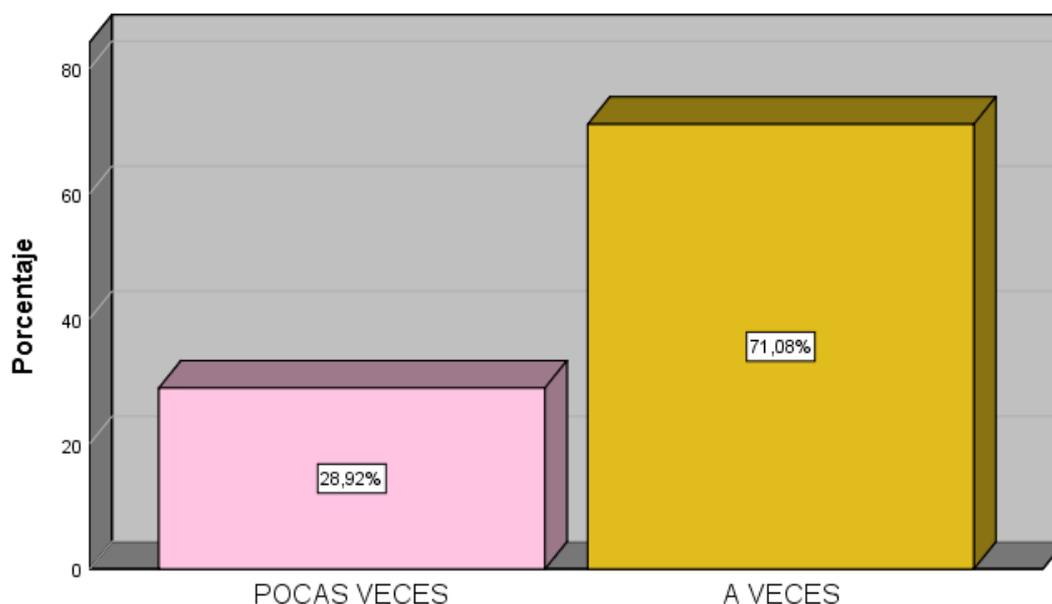
En lo que concierne a los cursos de capacitación que realiza la empresa; el 71.08% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces se realizan cursos de capacitación, el 27.71% menciona que a veces se realiza cursos de capacitación, y solo el 1.20% considera que casi siempre se realizan capacitaciones en la empresa ECOMIN. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que la empresa realiza a veces cursos de capacitación para sus colaboradores.

Tabla 3. Las actividades internas de la empresa se realizan a través de tablonos de anuncios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	24	28,9	28,9	28,9
	A veces	59	71,1	71,1	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Las actividades internas de la empresa se realizan a través de tablonos de anuncios.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De las 83 encuestas aplicadas en lo referente a las actividades internas de la empresa se realizan a través de tablonos de anuncios. El 28,92% de los encuestados manifiestan que pocas veces las actividades que realiza la empresa son en tablonos de anuncio, el 71,08 % a veces las actividades que realiza la empresa son en tablonos de anuncio.

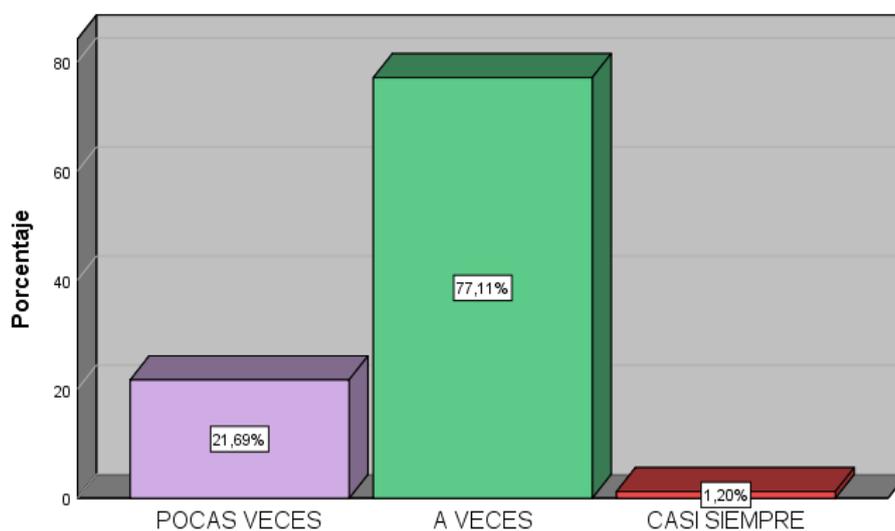
En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces las actividades internas de la empresa se realizan a través de tablonos de anuncios.

Tabla 4. En la empresa usan adecuadamente el teléfono como canal de comunicación interna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	18	21,7	21,7
	A veces	64	77,1	98,8
	Casi siempre	1	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. En la empresa usan adecuadamente el teléfono como canal de comunicación interna.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne al uso adecuado del teléfono como canal de comunicación interna en la empresa; el 21,69% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces usan adecuadamente el teléfono, el 77,11% menciona que a veces usan adecuadamente el teléfono, y solo el 1,20% considera que casi siempre usan adecuadamente el teléfono en la empresa ECOMIN.

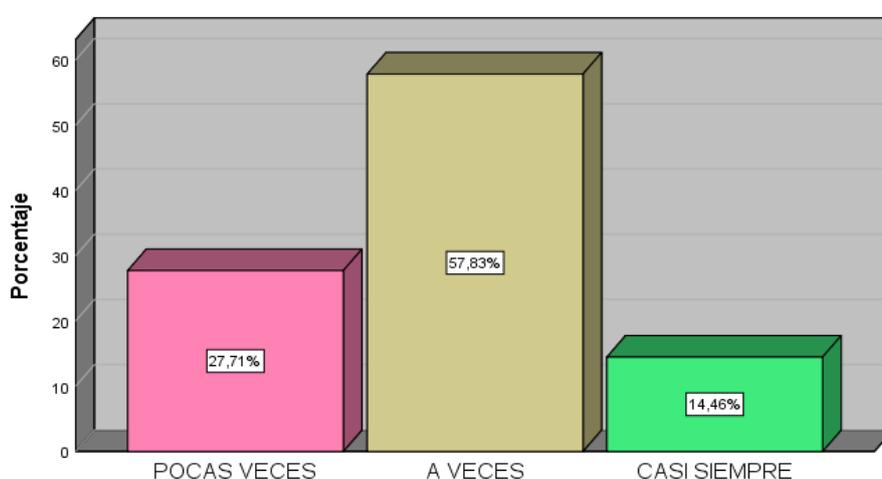
En conclusión, El resultado con mayor porcentaje manifiesta que a veces en la empresa usan adecuadamente el teléfono como canal de comunicación interna.

Tabla 5. Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	23	27,7	27,7	27,7
	A veces	48	57,8	57,8	85,5
	Casi siempre	12	14,5	14,5	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

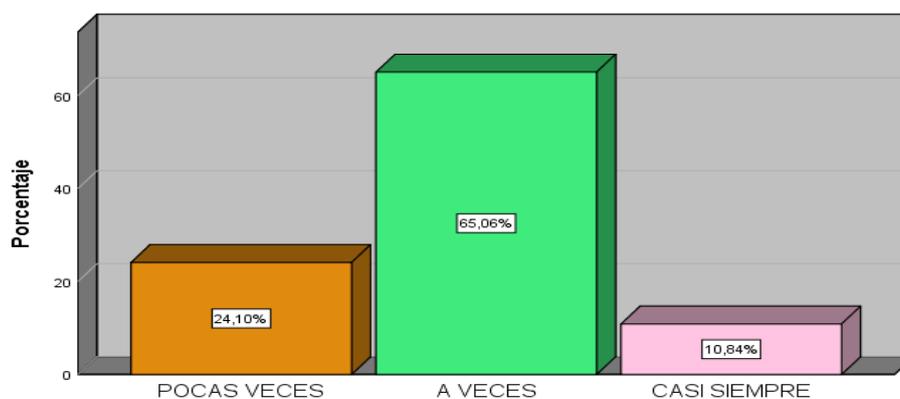
En lo que concierne a los sistemas de información que maneja la empresa, el 27.71% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces los sistemas de información que maneja la empresa son adecuados para una comunicación interna, el 57.83% menciona que a veces los sistemas de información que maneja la empresa son adecuados para una comunicación interna, y el 14.46% considera que casi siempre los sistemas de información que maneja la empresa son adecuados para una comunicación interna. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces los sistemas de información que maneja la empresa son adecuados para una comunicación interna.

Tabla 6. Los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	20	24,1	24,1	24,1
	A veces	54	65,1	65,1	89,2
	Casi siempre	9	10,8	10,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores; el 24,10% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores, el 65,06% menciona que a veces los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores, y solo el 10,84% considera que casi siempre los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.

En conclusión, El resultado con mayor porcentaje manifiesta que a veces los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.

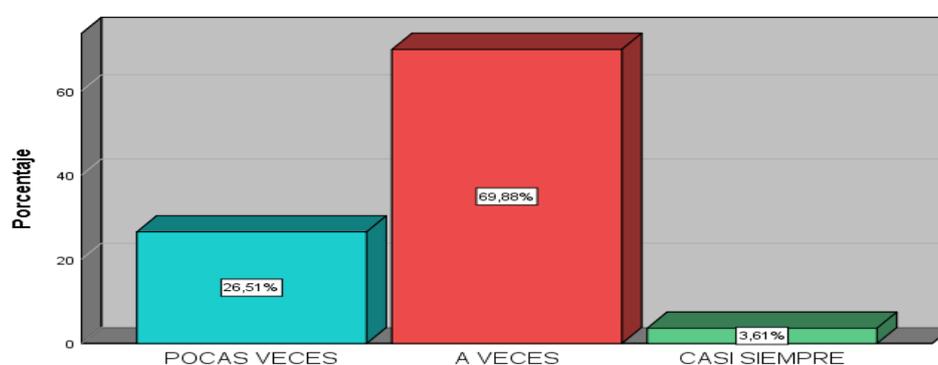
Funciones de la comunicación interna

Tabla 7. La comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, políticas, planes, etc.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	22	26,5	26,5
	A veces	58	69,9	96,4
	Casi siempre	3	3,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. La comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, políticas, planes, etc.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

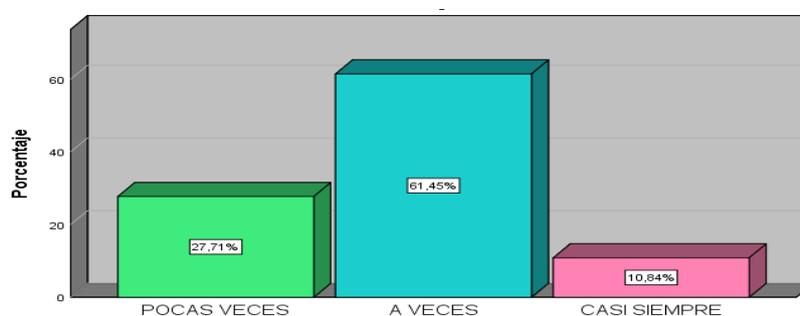
En lo que concierne a la comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, el 26.51% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces la comunicación interna que brinda la empresa sirve para el logro de objetivos, el 69.88% menciona que a veces la comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, el 3.61% considera que casi siempre la comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la empresa ECOMIN considera que a veces la comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de los objetivos, políticas, planes, etc.

Tabla 8. La Empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	23	27,7	27,7	27,7
	A veces	51	61,4	61,4	89,2
	Casi siempre	9	10,8	10,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. La Empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De las 83 encuestas aplicadas en lo referente a que, la empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes. El 27,71% de los trabajadores manifiestan que pocas veces la empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes, el 61,45% manifiesta que a veces la empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes. Y el 10,84% manifiesta que casi siempre la empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes

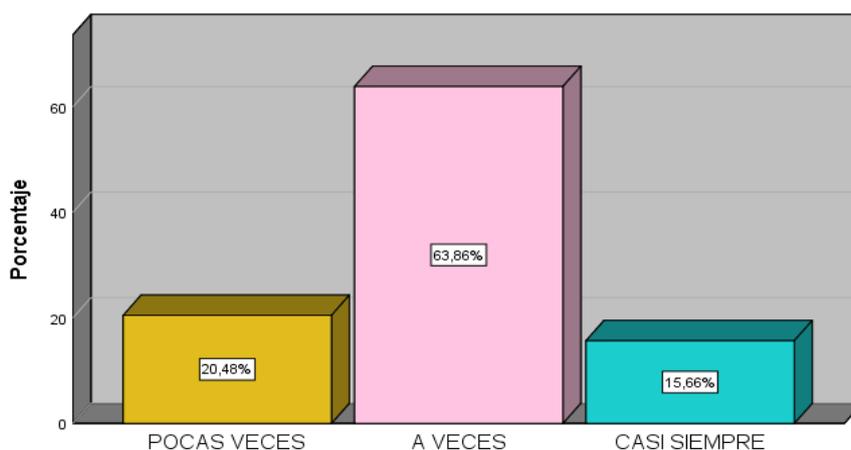
En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces la empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.

Tabla 9. Las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	17	20,5	20,5
	A veces	53	63,9	84,3
	Casi siempre	13	15,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal, el 20.48% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración, el 63.86% menciona que a veces las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal, y el 15.66% considera que casi siempre las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.

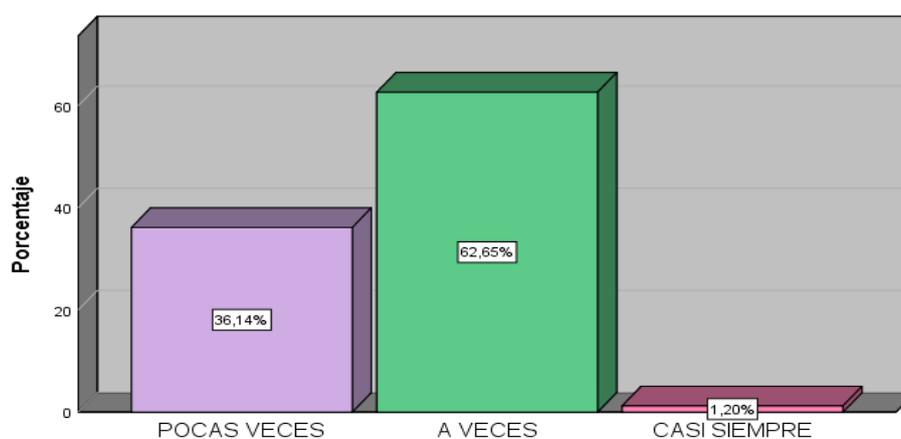
En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la empresa ECOMIN considera que a veces las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.

Tabla 10. La empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	30	36,1	36,1	36,1
	A veces	52	62,7	62,7	98,8
	Casi siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. La empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a que la empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores, el 36.14% de los trabajadores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces la empresa hace conocimiento público de los logros laborales, el 62.65% menciona que a veces la empresa hace conocimiento público de los logros laborales, y el 1.2% considera que casi siempre la empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores. En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la empresa ECOMIN considera que a veces la empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores.

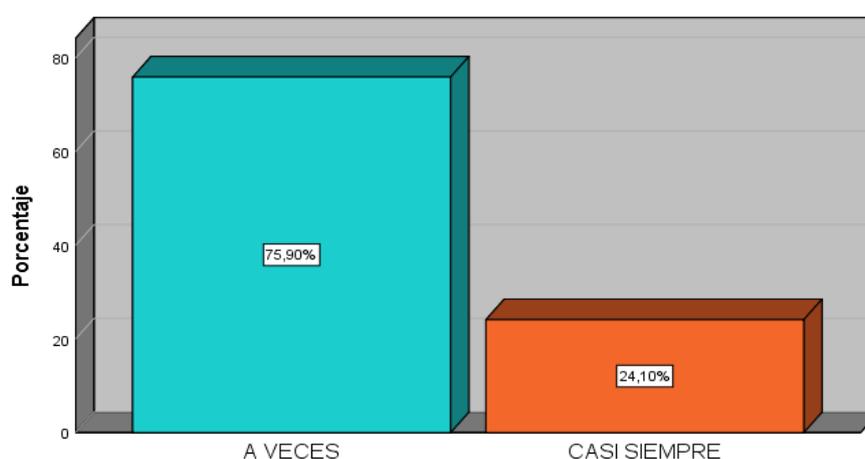
Problemas de comunicación interna

Tabla 11. El compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	63	75,9	75,9	75,9
	Casi siempre	20	24,1	24,1	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. El compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a el compromiso que tienen los colaboradores con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones, el 75.90% de los colaboradores de la empresa ECOMIN menciona que a veces el compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones, el 24.10% menciona que casi siempre el compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones.

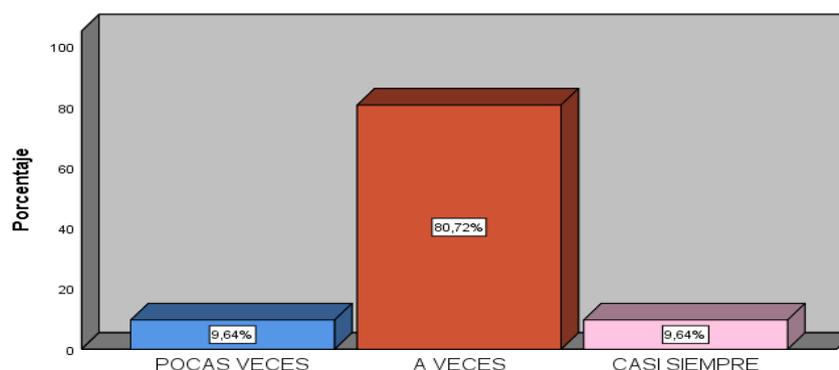
En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la empresa ECOMIN considera que a veces el compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 12. Los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	8	9,6	9,6	9,6
Válido A veces	67	80,7	80,7	90,4
Válido Casi siempre	8	9,6	9,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

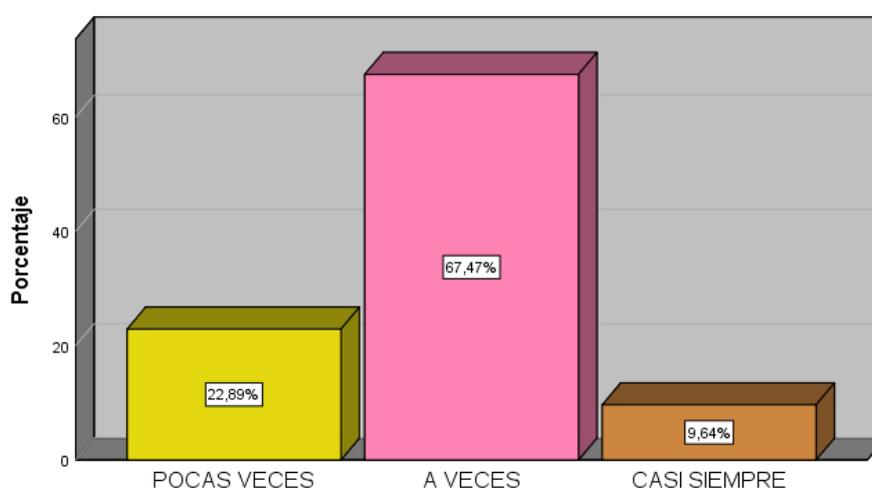
En lo que concierne a los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores, el 9.64% de los colaboradores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores, el 80.72% menciona que a veces los rumores dentro de la empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores, y el 9.64% considera que casi siempre los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores. En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la empresa ECOMIN considera que a veces los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.

Tabla 13. El clima organizacional de la empresa es el más adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	19	22,9	22,9	22,9
	A veces	56	67,5	67,5	90,4
	Casi siempre	8	9,6	9,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. El clima organizacional de la empresa es el más adecuado.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne que el clima organizacional de la Empresa es el más adecuado, el 22.89% de los colaboradores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces el clima organizacional de la Empresa es el más adecuado, el 67.47% de los colaboradores de la empresa ECOMIN menciona que a veces el clima organizacional de la empresa es el más adecuado, y el 9.64% considera que casi siempre el clima organizacional de la empresa es el más adecuado.

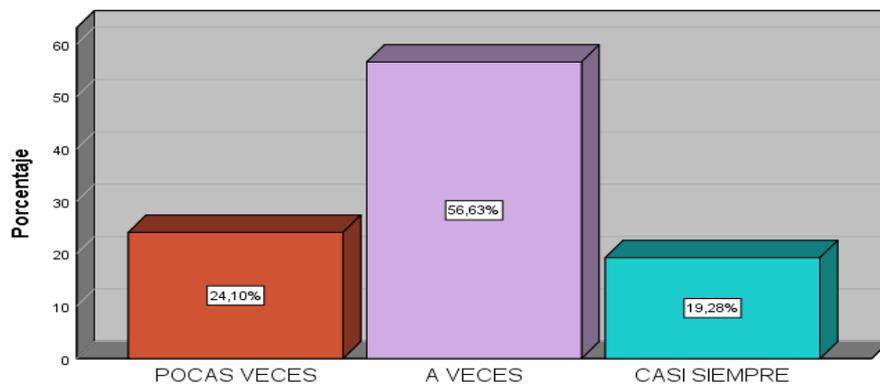
En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la empresa ECOMIN considera que a veces el clima organizacional de la empresa es el más adecuado.

Tabla 14. Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la Empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	20	24,1	24,1	24,1
	A veces	47	56,6	56,6	80,7
	Casi siempre	16	19,3	19,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la Empresa.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

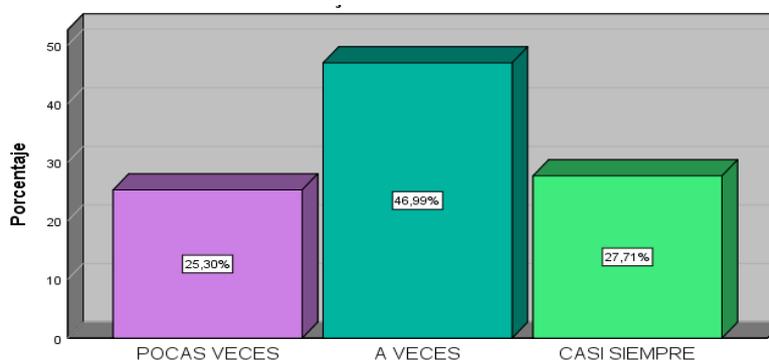
En lo que concierne a la existencia de comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la empresa, el 24.10% de los colaboradores de la empresa ECOMIN menciona que pocas veces existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la empresa, el 56.63% de los colaboradores de la empresa ECOMIN menciona que a veces existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la empresa, y el 19.28% considera que casi siempre existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la empresa.

Tabla 15. Las opiniones, sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por los jefes de cada área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	21	25,3	25,3	25,3
	A veces	39	47,0	47,0	72,3
	Casi siempre	23	27,7	27,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Las opiniones, sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por los jefes de cada área.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a las opiniones, sugerencias de los colaboradores; el 25.30% de los colaboradores consideran que pocas veces las opiniones, sugerencias son tomados en cuenta por los jefes de cada área, el 46.99% consideran que a veces las opiniones, sugerencias son tomados en cuenta por los jefes de cada área y el 27.71% considera que casi siempre las opiniones, sugerencias son tomados en cuenta por los jefes de cada área en la empresa ECOMIN.

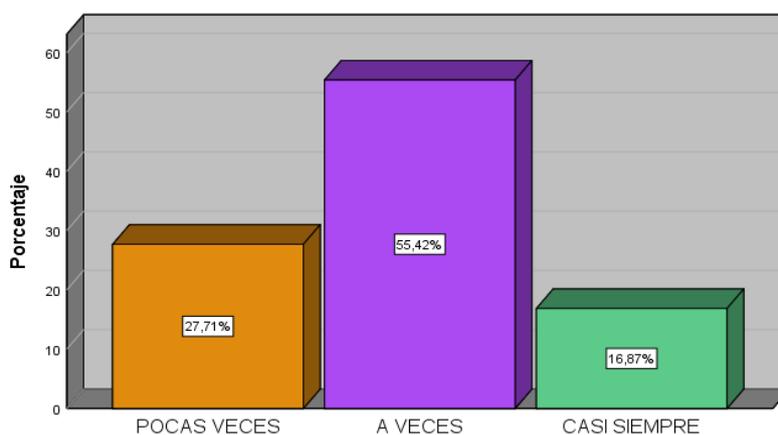
En conclusión, la mayoría de los colaboradores considera que en la empresa ECOMIN S.R.L. las opiniones, sugerencias son tomados en cuenta a veces por los jefes de cada área.

Tabla 16. La empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	23	27,7	27,7	27,7
	A veces	46	55,4	55,4	83,1
	Casi siempre	14	16,9	16,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. La empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En lo que concierne a que la empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización; el 27.71% de los colaboradores consideran que pocas veces la empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización, el 46.99% consideran que a veces la empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización y el 27.71% considera que casi siempre la empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L.

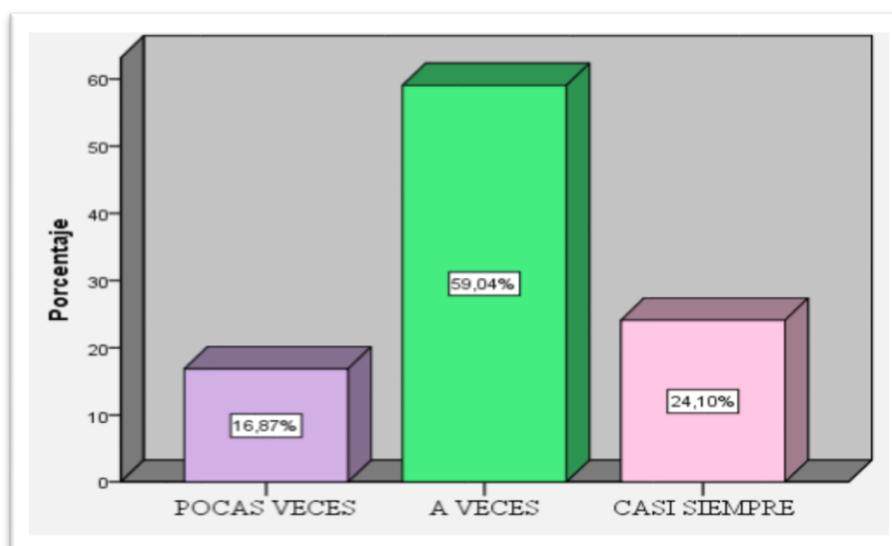
4.2. 1. ANALISIS DE VARIABLE 2 – DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Sistema de Incentivó Tabla 17. La empresa realiza reuniones de confraternidad entre los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	14	16,9	16,9
	A veces	49	59,0	75,9
	Casi siempre	20	24,1	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17. La empresa realiza reuniones de confraternidad entre los colaboradores.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

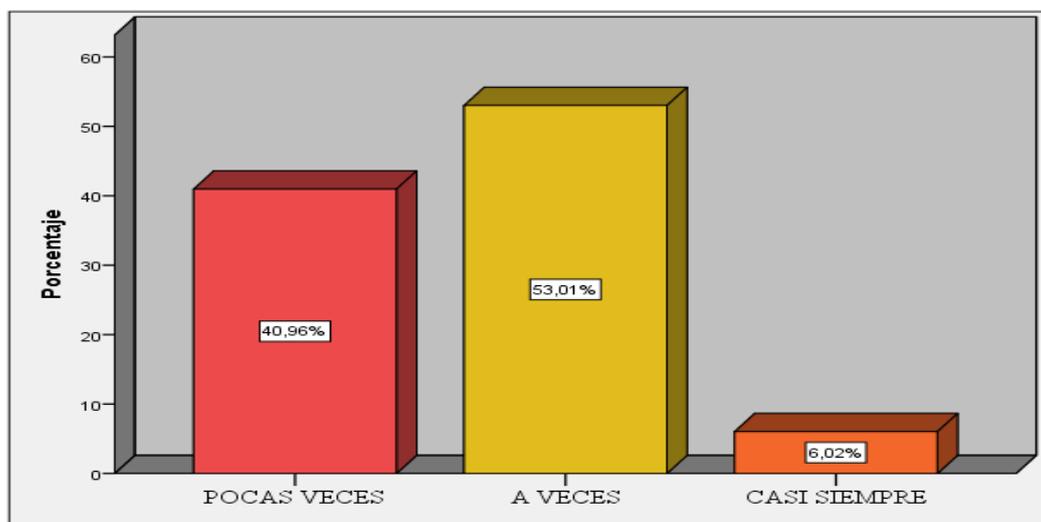
En lo que concierne a las reuniones de confraternidad entre colaboradores que brinda la empresa; el 16.87% de los trabajadores consideran que pocas veces se realizan reuniones de confraternidad, el 59.04% consideran que a veces se hacen reuniones de confraternidad y el 24.10% considera que casi siempre hay reuniones de confraternidad entre colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que la empresa ECOMIN S.R.L. realiza a veces reuniones de confraternidad entre colaboradores.

Tabla 18. La Empresa da reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	34	41,0	41,0
	A veces	44	53,0	94,0
	Casi siempre	5	6,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18. La Empresa da reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

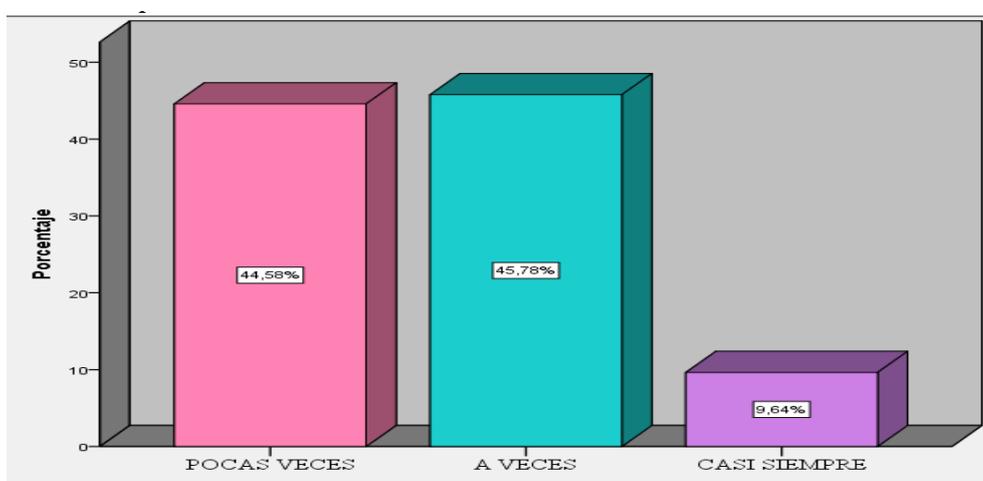
En esta parte se analizará si la empresa ECOMIN S.R.L. brinda reconocimientos a los mejores colaboradores, donde el 40.96% de los trabajadores consideran que pocas veces dan reconocimientos a los mejores colaboradores, el 53.01% consideran que a veces dan reconocimientos a los mejores colaboradores y el 6.02% consideran que casi siempre dan reconocimientos a los mejores colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. En conclusión, la mayoría de los trabajadores consideran que a veces la empresa ECOMIN S.R.L. da reconocimiento a los mejores colaboradores.

Tabla 19. La Empresa brinda reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	37	44,6	44,6
	A veces	38	45,8	90,4
	Casi siempre	8	9,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19. La Empresa brinda reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

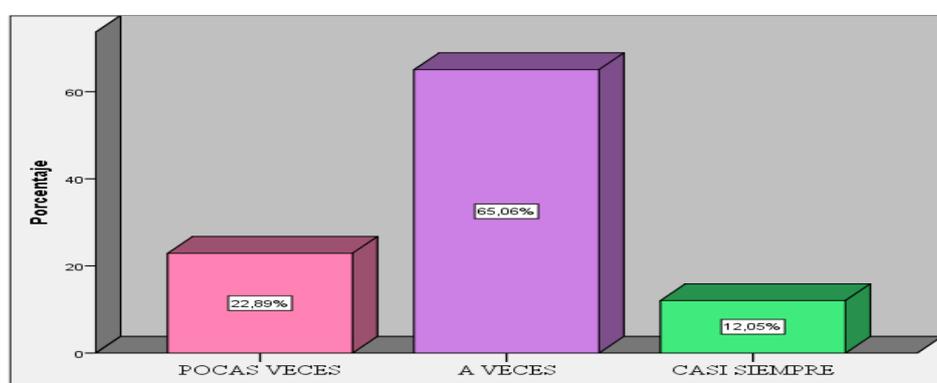
En la siguiente tabla menciona si la empresa ECOMIN S.R.L brinda reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores, donde el 44.58% de los trabajadores consideran que pocas veces dan reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores, el 45.78% consideran que a veces dan reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores y el 9.64% considera que casi siempre dan reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces la empresa ECOMIN S.R.L. da reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores.

Tabla 20. La empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	19	22,9	22,9
	A veces	54	65,1	88,0
	Casi siempre	10	12,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20. La empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

A continuación evaluaremos si la empresa ECOMIN S.R.L brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores, donde el 22.89% de los trabajadores consideran que pocas veces brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores, el 65.06% consideran que a veces brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores y el 12.05% considera que casi siempre brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. En conclusión, la mayoría de los trabajadores consideran que a veces la empresa ECOMIN S.R.L. brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.

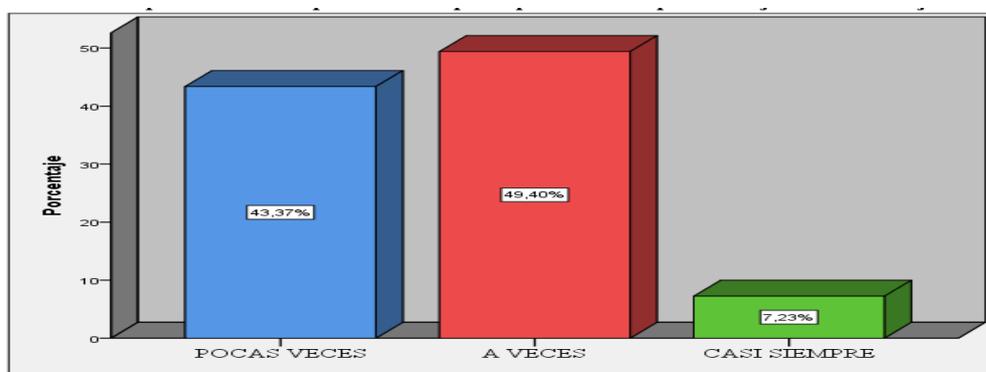
Orientación a Resultados

Tabla 21. La empresa brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	36	43,4	43,4
	A veces	41	49,4	92,8
	Casi siempre	6	7,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 21. La empresa brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

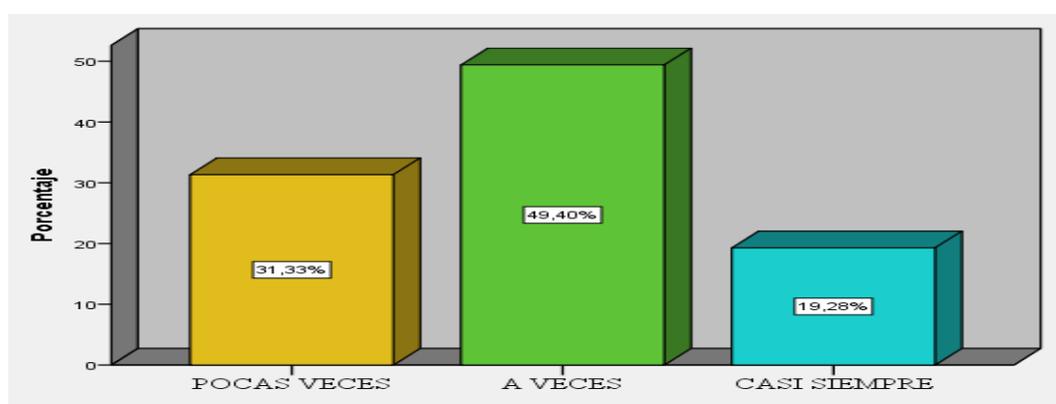
En el siguiente análisis sobre la orientación a resultados en la pregunta si la empresa ECOMIN S.R.L brinda capacitaciones para que los colaboradores se desempeñen mejor en su trabajo, menciona que el 43.37% de los trabajadores consideran que pocas veces brinda capacitaciones para que los colaboradores se desempeñen, el 49.40% consideran que a veces brinda capacitaciones para que los colaboradores se desempeñen y el 7.23% considera que casi siempre brinda capacitaciones para que los colaboradores se desempeñen. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces la empresa ECOMIN S.R.L. brinda capacitaciones para que los colaboradores se desempeñen mejor en su trabajo.

Tabla 22. La Empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	26	31,3	31,3
	A veces	41	49,4	80,7
	Casi siempre	16	19,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 22. La Empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

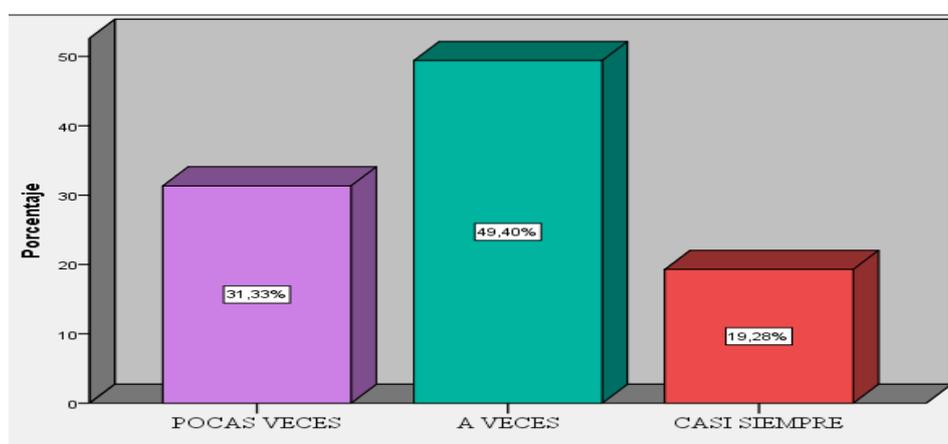
En lo que concierne si la empresa ECOMIN S.R.L. hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir los colaboradores; el 31.33% de los trabajadores consideran que pocas veces la empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir los colaboradores, el 49.40% consideran que a veces la empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir los colaboradores y el 19.28% consideran que casi siempre la empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir los colaboradores. En conclusión, la mayoría de los trabajadores consideran que a veces la empresa ECOMIN S.R.L. hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir los colaboradores.

Tabla 23. La Empresa les proporciona las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	26	31,3	31,3	31,3
	A veces	41	49,4	49,4	80,7
	Casi siempre	16	19,3	19,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 23. La Empresa les proporciona las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

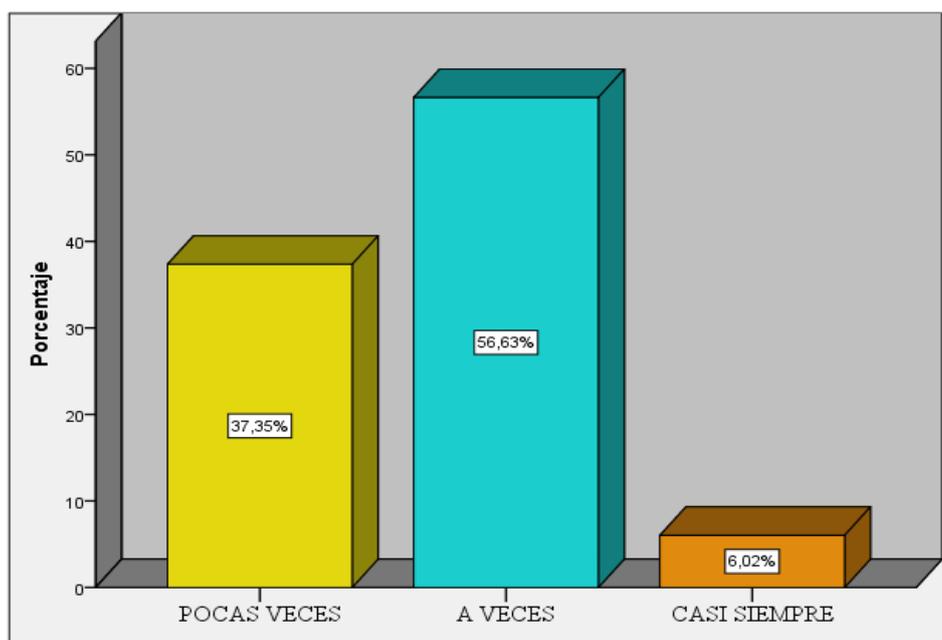
En esta parte se analizará si la empresa ECOMIN S.R.L. proporciona las herramientas necesarias de trabajo para que desarrollen sus actividades, donde el 31.33% de los trabajadores consideran que pocas veces la empresa proporciona las herramientas necesarias de trabajo para que desarrollen sus actividades, el 49.40% consideran que a veces la empresa proporciona las herramientas necesarias de trabajo para que desarrollen sus actividades y el 19.28% considera que casi siempre la empresa proporciona las herramientas necesarias de trabajo para que desarrollen sus actividades. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces la empresa ECOMIN S.R.L. proporciona las herramientas necesarias de trabajo para que desarrollen sus actividades.

Tabla 24. Cumple los objetivos y metas laborales de cada mes de la Empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	31	37,3	37,3
	A veces	47	56,6	94,0
	Casi siempre	5	6,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 24. Cumple los objetivos y metas laborales de cada mes de la Empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

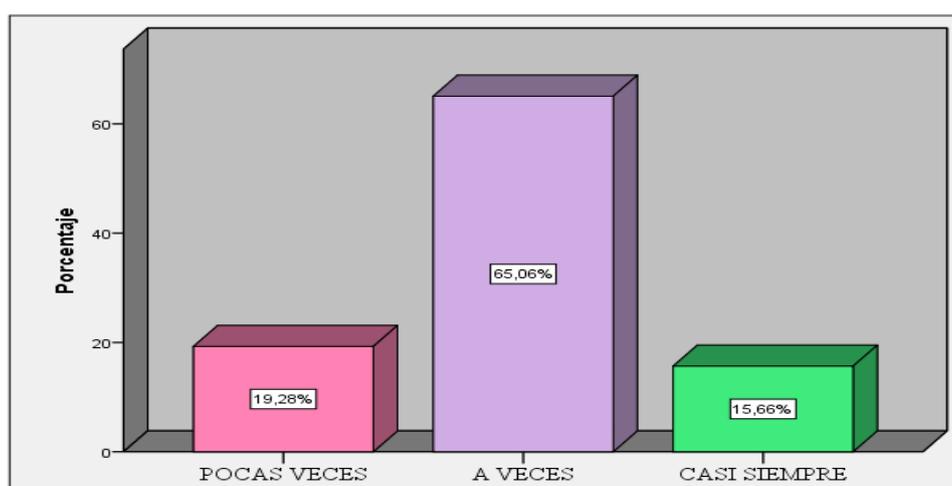
Así mismo, el 37.35% de la muestra manifiesta que pocas veces se cumple con los objetivos y metas laborales de cada mes de la empresa ECOMIN S.R.L., el 56.63% manifiestan que a veces se cumple con los objetivos y metas laborales de cada mes de la empresa ECOMIN S.R.L. y el 6.02% manifiestan que casi siempre se cumple con los objetivos y metas laborales de cada mes de la empresa ECOMIN S.R.L. Por lo, que se puede decir que los colaboradores solo a veces cumplen con los objetivos y metas laborales de cada mes de la empresa ECOMIN S.R.L., provocando así un retraso en la producción institucional.

Tabla 25. La comunicación que utilizan entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	16	19,3	19,3
	A veces	54	65,1	84,3
	Casi siempre	13	15,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 25. La comunicación que utilizan entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Por otro lado, el 19.28% de los trabajadores manifiestan que pocas veces la comunicación que utilizan entre ellos les ayuda a cumplir con sus objetivos y metas de la empresa ECOMIN S.R.L., el 65.06% manifiestan que a veces la comunicación que utilizan entre ellos les ayuda a cumplir con sus objetivos y metas de la empresa ECOMIN S.R.L. y el 15.66% manifiestan que casi siempre la comunicación que utilizan entre ellos les ayuda a cumplir con sus objetivos y metas de la empresa ECOMIN S.R.L.. Por tanto, la mayoría de los trabajadores opinan que solo a veces les ayuda la comunicación que utilizan entre ellos les ayuda a cumplir con sus objetivos y metas de la empresa ECOMIN S.R.L.

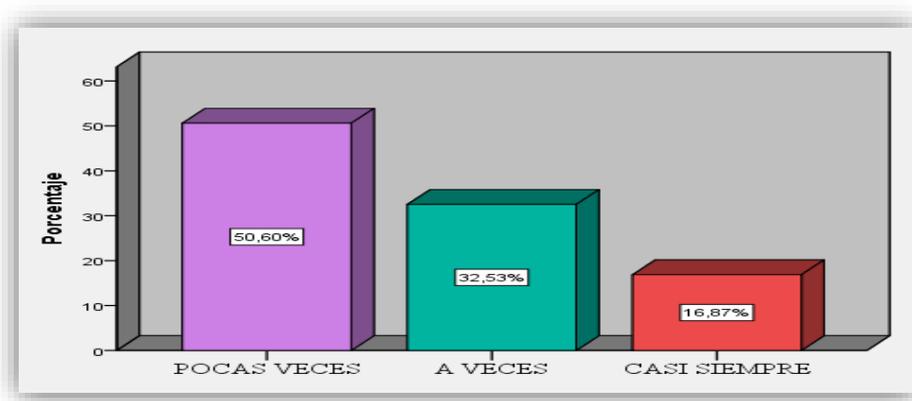
Orientación Sistémica

Tabla 26. El uso de los medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico ayuda a comunicarse entre colaboradores de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	42	50,6	50,6
	A veces	27	32,5	83,1
	Casi siempre	14	16,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 26. El uso de los medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico ayuda a comunicarse entre colaboradores de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

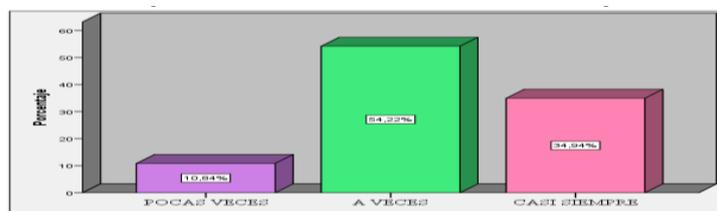
Con respecto a la orientación sistémica la pregunta sobre los medios de comunicación ayuda a comunicarse entre colaboradores de la empresa, el 50.60% de los colaboradores consideran que pocas veces los medios de comunicación les ayuda a comunicarse entre colaboradores, el 32.53% consideran que a veces los medios de comunicación les ayuda a comunicarse entre colaboradores y el 16.87% manifiestan que casi siempre los medios de comunicación les ayuda a comunicarse entre colaboradores. Por lo tanto, más de la mitad de los colaboradores piensan que solo a veces el uso de los medios de comunicación como Facebook, WattsApp, etc. Les ayuda a comunicarse entre colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L.

Tabla 27. El sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	9	10,8	10,8
	A veces	45	54,2	65,1
	Casi siempre	29	34,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 27. El sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

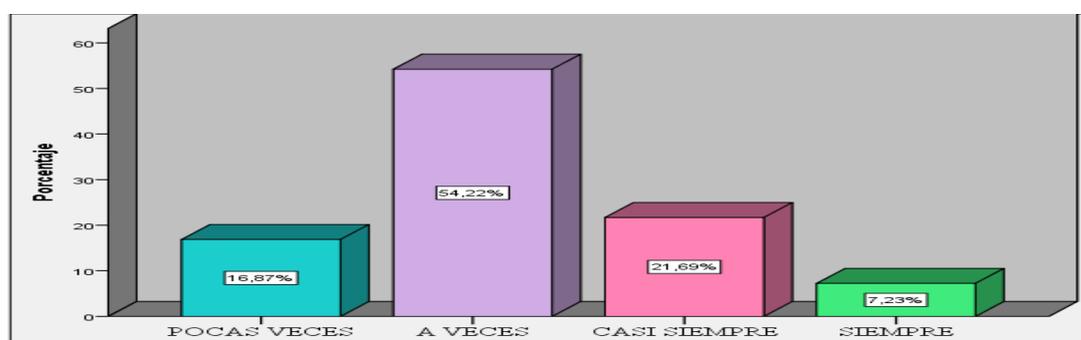
Así mismo, el 10.84% de los trabajadores opinaron que pocas veces el sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) les ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, el 54.22% de trabajadores consideran que a veces el sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) les ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa y el 34.94% manifiestan que siempre el sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) les ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa. La mayoría de los encuestados opinan que a veces noma el sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) les ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa ECOMIN S.R.L.

Tabla 28. Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pocas veces	14	16,9	16,9
	A veces	45	54,2	71,1
Válido	Casi siempre	18	21,7	92,8
	Siempre	6	7,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 28. Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

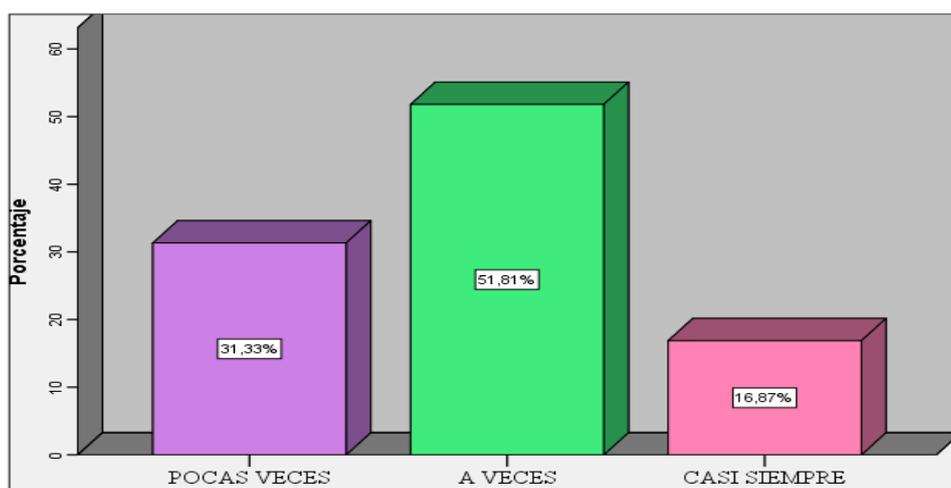
Continuamos con el análisis respecto a los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ECOMIN S.R.L. y cuanto les ayuda a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos, donde el 16.87% de los trabajadores opinan que pocas veces el sistema tecnológico que tiene la empresa les ayudan a optimizar el trabajo, el 54.22% de los trabajadores opinan que a veces el sistema tecnológico que tiene la empresa les ayudan a optimizar el trabajo, el 21.69% de los trabajadores opinan que casi siempre el sistema tecnológico que tiene la empresa les ayudan a optimizar el trabajo y el solo el 7.23% opinan que siempre su sistema tecnológico de la empresa les ayuda a optimizar el trabajo. La mayoría de los encuestados consideran que solo a veces el sistema tecnológico que utiliza la empresa ECOMIN S.R.L. les ayuda a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.

Tabla 29. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	26	31,3	31,3	31,3
	A veces	43	51,8	51,8	83,1
	Casi siempre	14	16,9	16,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 29. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En lo que concierne a los equipos tecnológicos de la empresa ECOMIN S.R.L. si se encuentran en óptimas condiciones; el 31.33% de los trabajadores consideran que pocas veces los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones, el 51.81% consideran que a veces los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones y el 16.87% considera que casi siempre los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que solo a veces los equipos tecnológicos de la empresa ECOMIN S.R.L se encuentran en óptimas condiciones.

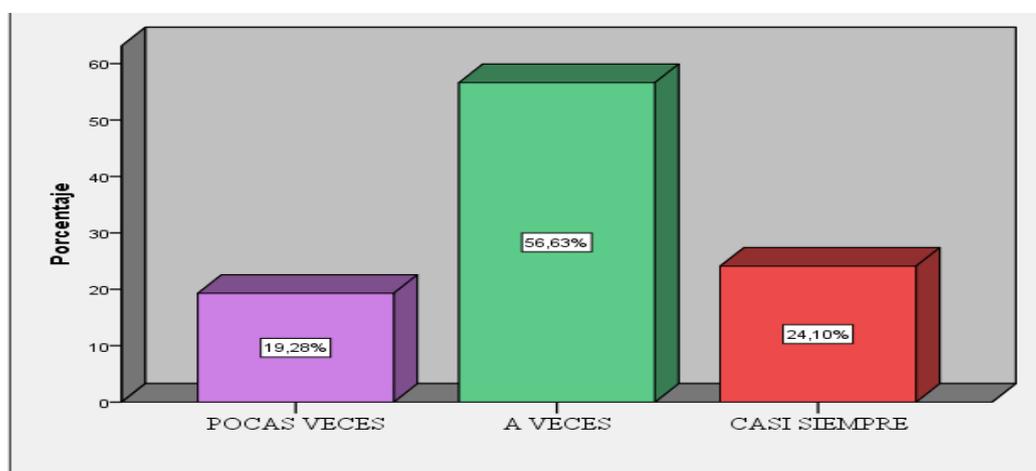
Orientación al Cambio

Tabla 30. Las decisiones que toma el gerente, ayudan a resolver los problemas que se presentan en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	16	19,3	19,3
	A veces	47	56,6	75,9
	Casi siempre	20	24,1	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 30. Las decisiones que toma el gerente, ayudan a resolver los problemas que se presentan en la empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

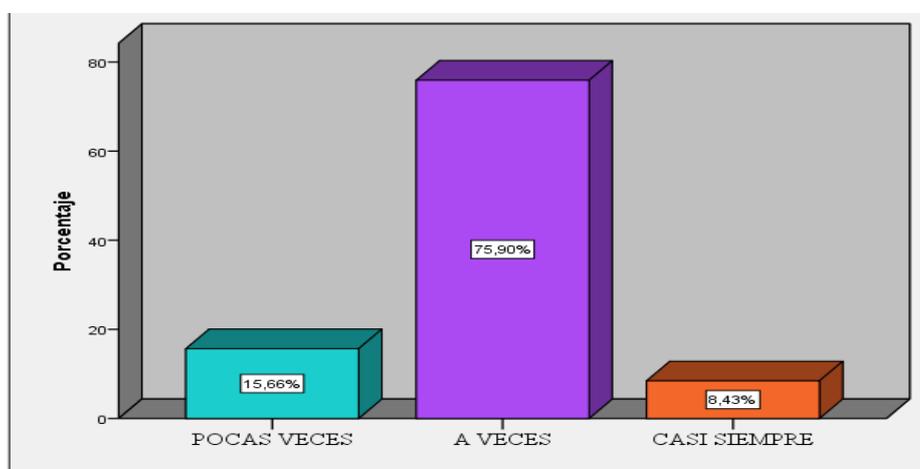
A continuación, se analizó la orientación al cambio con la pregunta sobre las decisiones de los jefes frente a problemas, donde el 19.28 % de los trabajadores considera que pocas veces ayudo las decisiones tomadas por el gerente a resolver problemas, el 56.63% de los trabajadores considera que a veces ayudo las decisiones tomadas por el gerente a resolver problemas y el 24.10% de los trabajadores manifiestan que casi siempre ayudo las decisiones tomadas por el gerente a resolver problemas. Por tanto, la mayoría de los trabajadores opinan que solo a veces las decisiones que tomo el gerente ayudo a resolver problemas que se presentaron en la empresa ECOMIN S.R.L.

Tabla 31. En la Empresa los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	13	15,7	15,7	15,7
	A veces	63	75,9	75,9	91,6
	Casi siempre	7	8,4	8,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 31. En la Empresa los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

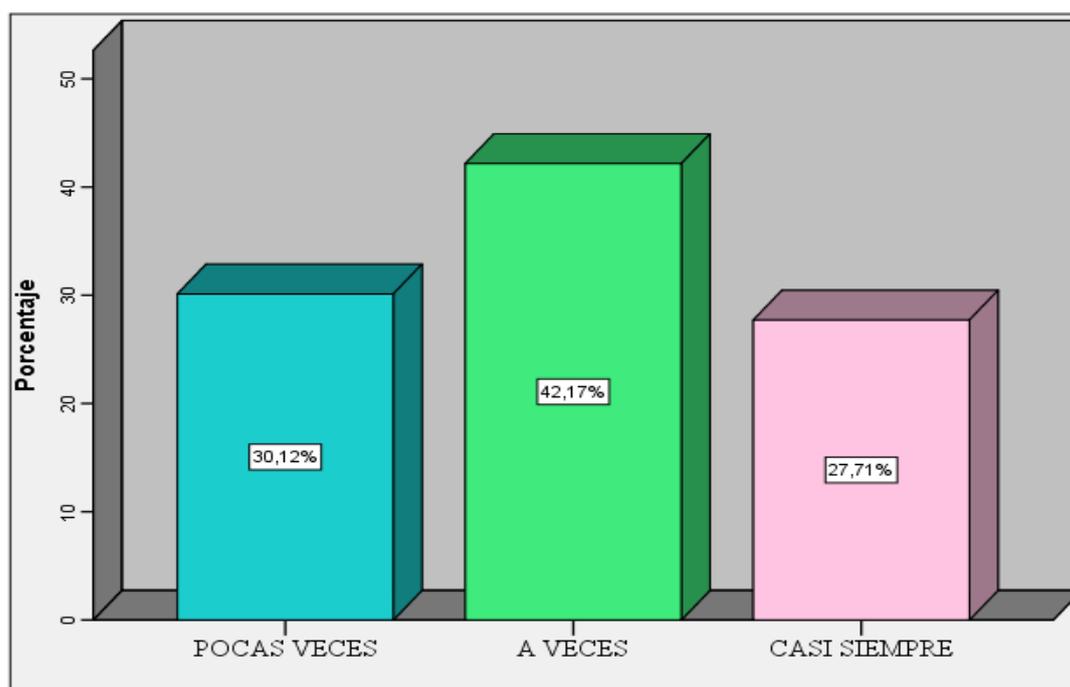
En esta parte se analizará si en la empresa ECOMIN S.R.L. los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos, donde el 15.66% de los trabajadores consideran que pocas veces los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos, el 75.90% consideran que a veces los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos y el 8.43% considera que casi siempre los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos. En conclusión, la mayoría de los trabajadores consideran que solo a veces en la empresa ECOMIN S.R.L los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos.

Tabla 32. En la Empresa existe rotación constante de personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	25	30,1	30,1	30,1
	A veces	35	42,2	42,2	72,3
	Casi siempre	23	27,7	27,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 32. En la Empresa existe rotación constante de personal.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

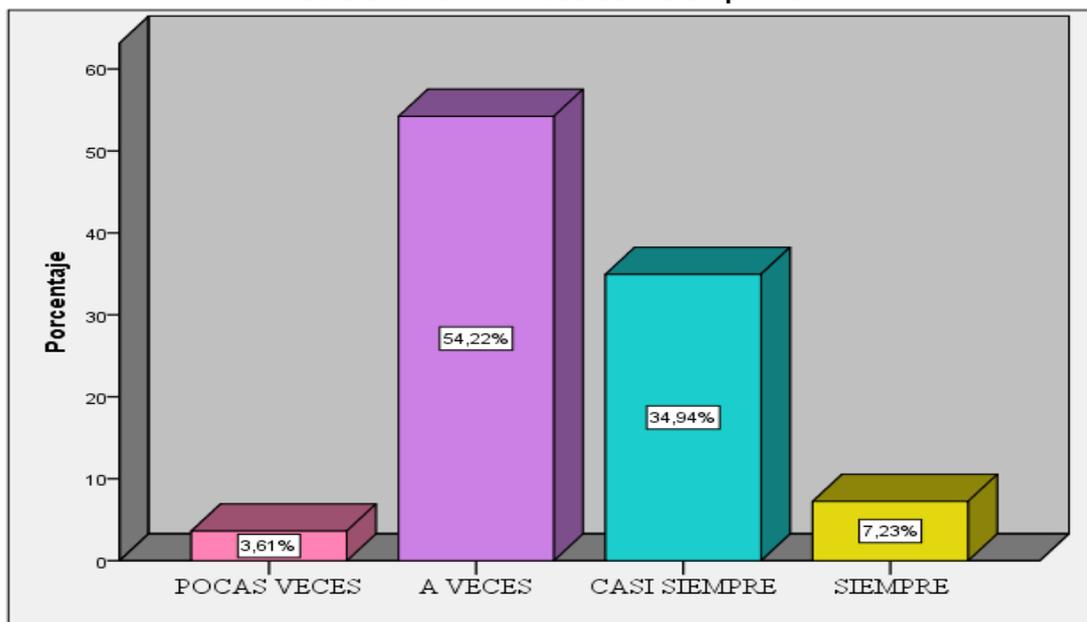
A continuación, evaluaremos si en la empresa ECOMIN S.R.L existe rotación constante de personal, donde el 30.12% de los trabajadores consideran que pocas veces existe rotación constante de personal, el 42.17% consideran que a veces existe rotación constante de personal y el 27.71% considera que casi siempre existe rotación constante de personal. En conclusión, la mayoría de los trabajadores consideran que solo a veces en la empresa ECOMIN S.R.L. existe rotación constante de personal.

Tabla 33. Se siente identificado con la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	3	3,6	3,6
	A veces	45	54,2	57,8
	Casi siempre	29	34,9	92,8
	Siempre	6	7,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 33. Se siente identificado con la empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

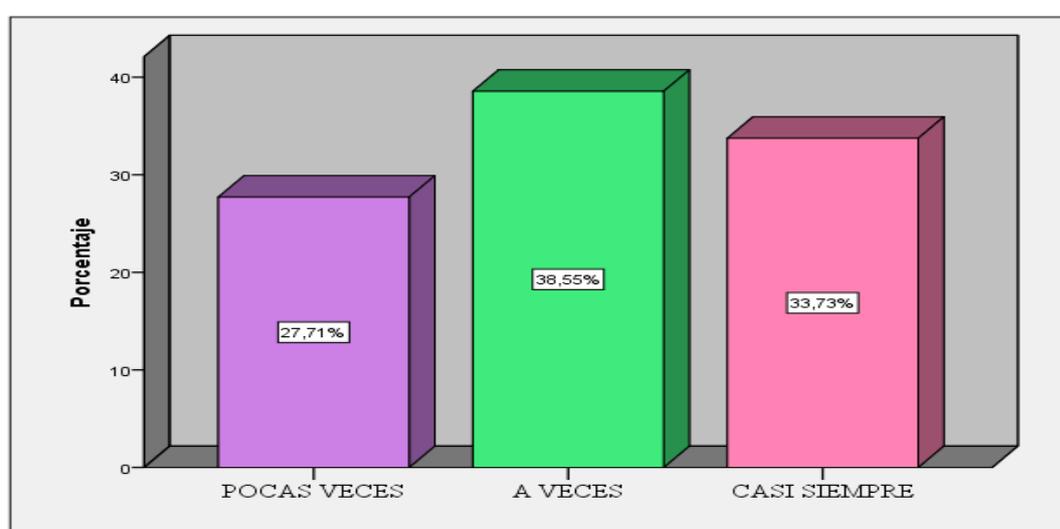
Así mismo analizaremos la pregunta donde menciona si se sienten identificados con la empresa ECOMIN S.R.L., donde el 3.61% de los trabajadores opinaron que pocas veces se sienten identificados con la empresa, el 54.22% de trabajadores consideran que a veces se sienten identificados con la empresa, el 34.94% manifiestan que siempre se sienten identificados con la empresa y el 7.23% de trabajadores consideran que siempre se sienten identificados con la empresa. La mayoría de los encuestados opinan que solo a veces noma se siente identificados con la empresa ECOMIN S.R.L.

Tabla 34. La rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	23	27,7	27,7	27,7
A veces	32	38,6	38,6	66,3
Casi siempre	28	33,7	33,7	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 34. La rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.



Fuente: Elaboración Propia

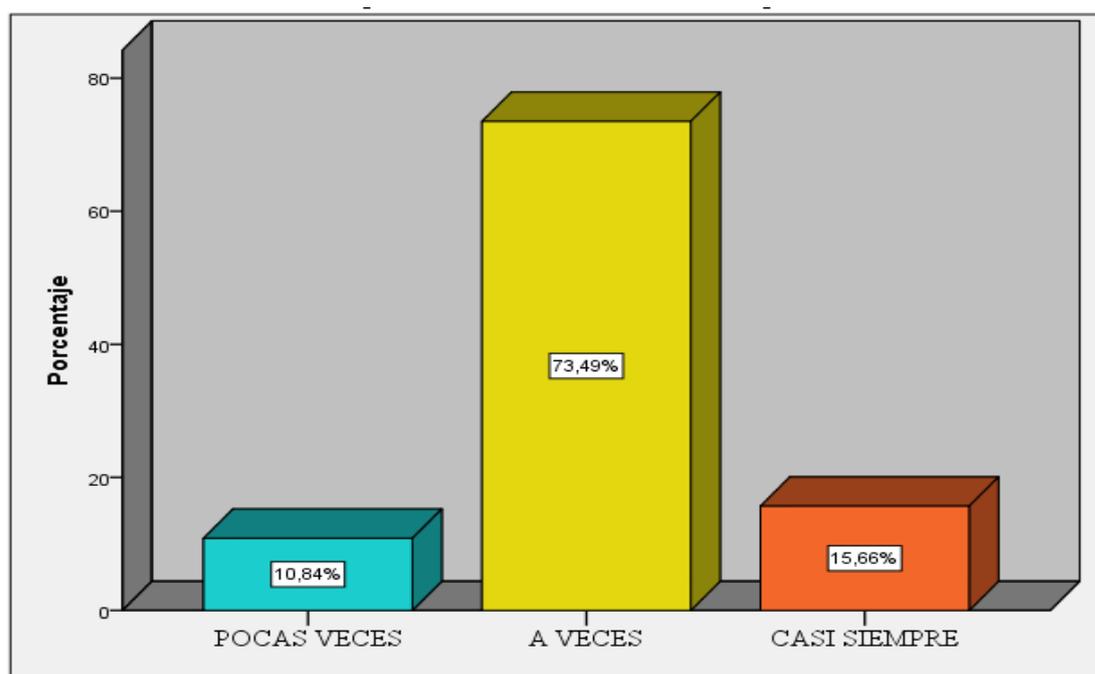
En la siguiente pregunta analizaremos si la rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa ECOMIN S.R.L.; el 27.71% de los trabajadores consideran que pocas veces la rotación constante de personal perjudicaría en el desarrollo organizacional de la empresa, el 38.55% consideran que a veces la rotación constante de personal perjudicaría en el desarrollo organizacional de la empresa y el 33.73% considera que casi siempre la rotación constante de personal perjudicaría en el desarrollo organizacional de la empresa. En conclusión, la mayoría de los trabajadores considera que a veces la rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa ECOMIN S.R.L.

Tabla 35. Se adapta fácilmente al cambio de la Empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	9	10,8	10,8
	A veces	61	73,5	84,3
	Casi siempre	13	15,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 35. Se adapta fácilmente al cambio de la Empresa.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

A continuación se evaluó si los trabajadores de la empresa ECOMIN S.R.L se podrían adaptar fácilmente a los cambios de la empresa, donde el 10.84% de los trabajadores consideran que pocas veces se podrían adaptar fácilmente a los cambios de la empresa, el 73.49% consideran que a veces se podrían adaptar fácilmente a los cambios de la empresa y el 15.66% considera que casi siempre se podrían adaptar fácilmente a los cambios de la empresa. En conclusión, la mayoría de los trabajadores consideran que solo a veces se podrían adaptar fácilmente a los cambios de la empresa ECOMIN S.R.L.

4.2.2. Organización, análisis e interpretación de resultados

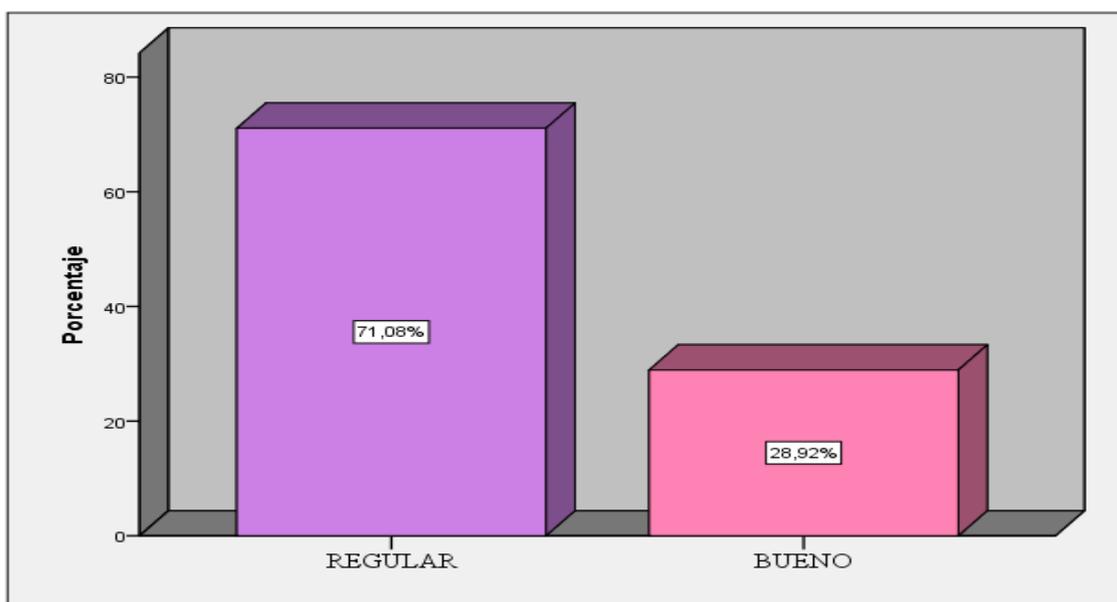
Comunicación interna

Tabla 36. COMUNICACIÓN INTERNA (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	59	71,1	71,1	71,1
	Bueno	24	28,9	28,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 36. COMUNICACIÓN INTERNA (Agrupada)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la siguiente figura relacionado a la comunicación interna, encontramos que el 71.08% de la muestra de la investigación opino que la comunicación interna en la empresa ECOMIN S.R.L. es regular, y el 28.92% de los trabajadores encuestados consideran que la comunicación interna es buena, basándonos en una escala de muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno.

Por tanto, concluimos diciendo que la comunicación interna en la empresa ECOMIN S.R.L. está en un nivel REGULAR.

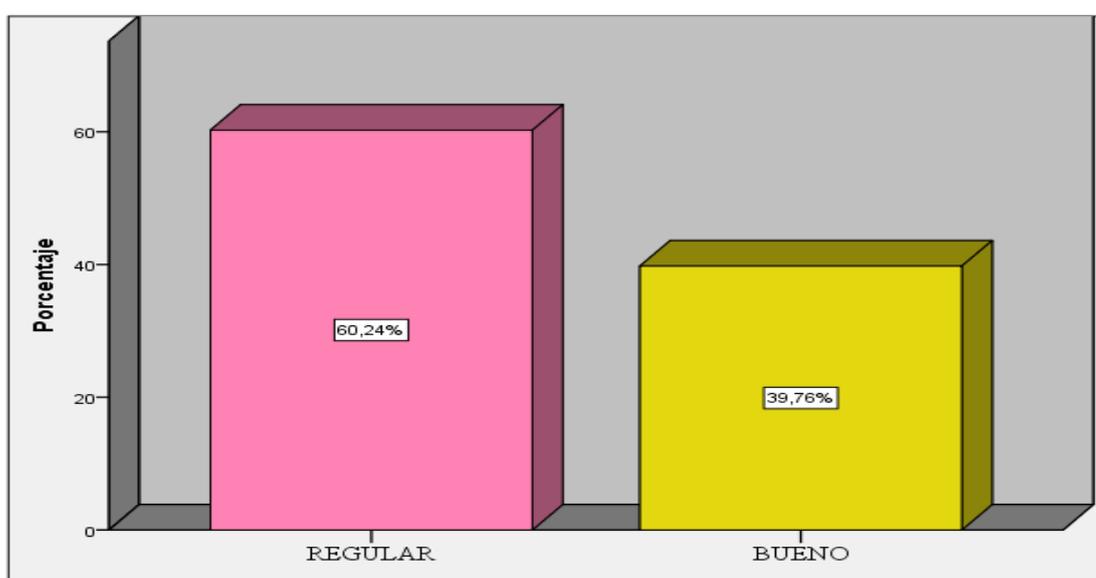
Desarrollo Organizacional

Tabla 37. DESARROLLO ORGANIZACIONAL (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	50	60,2	60,2	60,2
	Bueno	33	39,8	39,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 37. DESARROLLO_ORGANIZACIONAL (Agrupada)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la siguiente figura sobre el desarrollo organizacional, encontramos que el 60.24% de la muestra de la investigación opino que el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. es regular y el 39.76% de los trabajadores encuestados consideran que el desarrollo organizacional es bueno, basándonos en una escala de muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno.

Por tanto, concluimos diciendo que el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L., se encuentra un nivel REGULAR.

4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Contrastación de la Hipótesis General

En la presente investigación comenzaremos con la contrastación de la hipótesis para lo cual comenzaremos con:

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa 2018. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

HIPOTESIS NULA

Ho: NO existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa 2018.

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

HIPOTESIS ALTERNA

H1: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa 2018.

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación de Spearman, es apropiado para la investigación de relación entre 2 variables, donde se tiene más de 30 elementos para la muestra.

Por tanto, se procede a utilizar el estadístico de rho Spearman:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia y valor crítica.

El nivel de es $\alpha=0,05$, el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar las fórmulas:

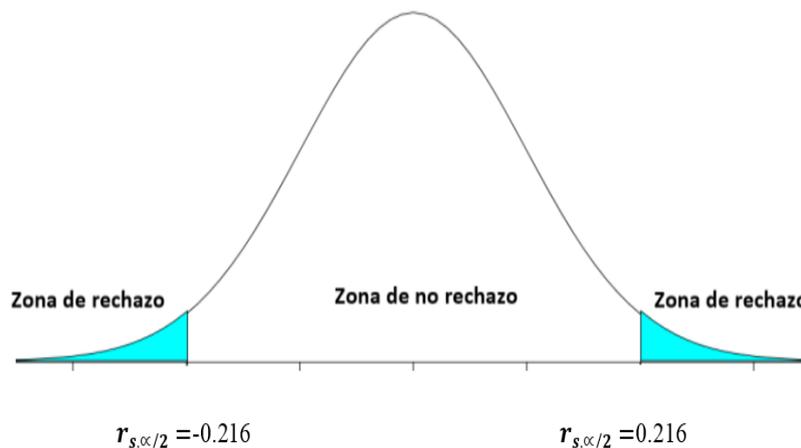
$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, es lo siguiente:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{1.96}{\sqrt{83-1}} = \pm 0.216$$

A continuación, tenemos la zona de rechazo y no rechazo:

Gráfico 3. Hipótesis General de zona de rechazo y no rechazo



Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

Este caso de estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, calculado con el software SPSSv.25, como podemos apreciar:

Tabla 38. Correlacionamos entre la comunicación interna y desarrollo organizacional.

Correlaciones				
			Comunicación interna	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS 25

Elaboración: Propia

El valor de prueba es $r_s = 0.893$

Paso 05: Decidir el H_0 si se rechaza o no

Considerando la regla de decisión

$$r_s = 0.893 > r_{s,\alpha} = 0.216$$

Como se puede observar el estadístico de prueba $r_s = 0.893$ cae en la zona de rechazo de Hipótesis nula, en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula.

Paso 06: Llegamos a la conclusión

Por tanto, se acepta la hipótesis alterna; es decir, que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa - 2018.

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_s = 0.893$ se puede interpretar como un nivel de Correlación positiva fuerte, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 39. Interpretación de los coeficientes de correlación.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0.50 a -0.74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Fuente: Elaboración propia

Contrastación de la Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1:

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

HIPOTESIS NULA

Ho: NO existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

HIPOTESIS ALTERNA

H1: Existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación de Spearman, es apropiado para la investigación de relación entre 2 variables, donde se tiene más de 30 elementos para la muestra.

Por tanto, se procede a utilizar el estadístico de rho Spearman:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia y valor crítica.

El nivel de es $\alpha=0,05$, el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar las fórmulas:

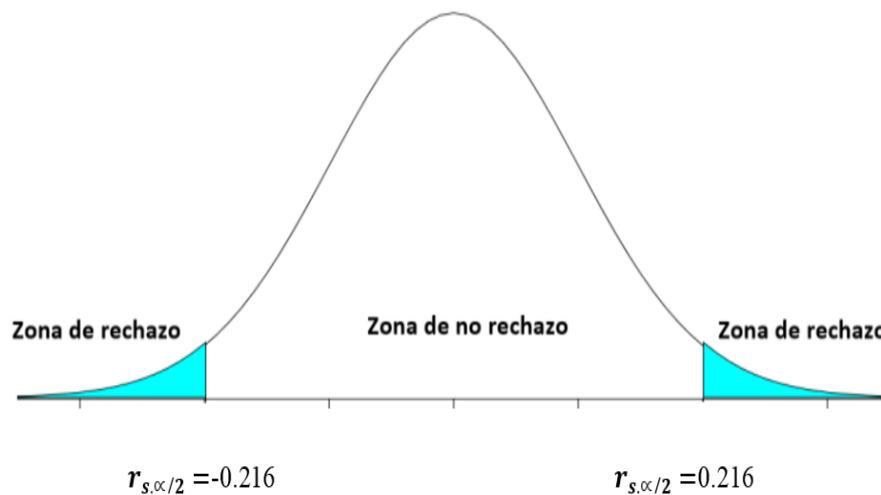
$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, es lo siguiente:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{1.96}{\sqrt{83-1}} = \pm 0.216$$

A continuación, tenemos la zona de rechazo y no rechazo:

Gráfico 4. Hipótesis específico 1 de zona de rechazo y no rechazo



Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

Este caso de estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, calculado con el software SPSSv.25, como podemos apreciar:

Tabla 40. Tipos de comunicación interna y desarrollo organizacional

Correlaciones				
			Tipos canales comunicación interna	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Tipos de canales de comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS 25

Elaboración: Propia

El valor de prueba es $r_s = 0.732$

Paso 05: Decidir el H_0 si se rechaza o no

Considerando la regla de decisión

$$r_s = 0.732 > r_{s,\alpha} = 0.216$$

Como se puede observar el estadístico de prueba $r_s = 0.732$ cae en la zona de rechazo de Hipótesis nula, en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula.

Paso 06: Llegamos a la conclusión

Por tanto, se acepta la hipótesis alterna; es decir, que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_s = 0.732$ se puede interpretar que existe una Correlación positiva mediana como se puede apreciar en la siguiente tabla n°:39

Hipótesis Específica 2:

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

HIPOTESIS NULA

Ho: NO existe una relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

HIPOTESIS ALTERNA

H1: Existe una relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación de Spearman, es apropiado para la investigación de relación entre 2 variables, donde se tiene más de 30 elementos para la muestra.

Por tanto, se procede a utilizar el estadístico de rho Spearman:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia y valor critica.

El nivel de es $\alpha=0,05$, el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor critico r_s se procede a utilizar las fórmulas:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, es lo siguiente:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{1.96}{\sqrt{83-1}} = \pm 0.216$$

A continuación, tenemos la zona de rechazo y no rechazo:

Gráfico 5. Hipótesis específico 2 de zona de rechazo y no rechazo



Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

Este caso de estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, calculado con el software SPSSv.25, como podemos apreciar:

Tabla 41. Funciones de Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional

Correlaciones				
			Funciones de comunicación interna	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Funciones comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS 25

Elaboración: Propia

El valor de prueba es $r_s = 0.855$

Paso 05: Decidir el H_0 si se rechaza o no

Considerando la regla de decisión

$$r_s = 0.855 > r_{s,\alpha} = 0.216$$

Como se puede observar el estadístico de prueba $r_s = 0.855$ cae en la zona de rechazo de Hipótesis nula, en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula.

Paso 06: Llegamos a la conclusión

Por tanto, se acepta la hipótesis alterna; es decir, que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_s = 0.855$ se puede interpretar que existe una Correlación positiva fuerte como se puede apreciar en la siguiente tabla n°:39

Hipótesis específica 3

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

HIPOTESIS NULA

Ho: NO existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación)

HIPOTESIS ALTERNA

H1: Existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

H1: $\rho > 0$ (Existe correlación)

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación de Spearman, es apropiado para la investigación de relación entre 2 variables, donde se tiene más de 30 elementos para la muestra.

Por tanto, se procede a utilizar el estadístico de rho Spearman:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia y valor crítica.

El nivel de es $\alpha=0,05$, el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar las fórmulas:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, es lo siguiente:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{1.96}{\sqrt{83-1}} = \pm 0.216$$

A continuación, tenemos la zona de rechazo y no rechazo:

Gráfico 6. Hipótesis específico 3 de zona de rechazo y no rechazo



Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

Este caso de estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, calculado con el software SPSSv.25, como podemos apreciar:

Tabla 42. Problemas de Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional

Correlaciones				
			Problemas comunicaci ón interna	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Problemas de comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS 25

Elaboración: Propia

El valor de prueba es $r_s = 0.860$

Paso 05: Decidir el H_0 si se rechaza o no

Considerando la regla de decisión

$$r_s = 0.860 > r_{s,\alpha} = 0.216$$

Como se puede observar el estadístico de prueba $r_s = 0.860$ cae en la zona de rechazo de Hipótesis nula, en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula.

Paso 06: Llegamos a la conclusión

Por tanto, se acepta la hipótesis alterna; es decir, que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente $r_s = 0.860$ se puede interpretar que existe una Correlación positiva fuerte como se puede apreciar en la siguiente tabla n°:39

4.3. DISCUSION DE RESULTADOS

En la presente investigación se realizó los análisis estadísticos respectivos que fueron de carácter Correlacional, respecto a la Comunicación Interna y el Desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. del Distrito de Llocllapampa-2018.

Hipótesis general

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis general donde establece que si existe relación entre La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Matos y Velásquez (2017), quienes señalan que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación

interna y el desarrollo organizacional. Estos autores expresan que una buena comunicación entre colaboradores ayuda que la organización tenga un mejor ambiente de trabajo, mejores relaciones interpersonales y agilizar los trabajos, para luego poder incrementar la producción de la empresa. La correcta comunicación ayuda en el desarrollo económico, laboral e institucional de toda empresa pública o privada.

También guarda relación con lo que sostiene el autor Capriotti (2014), donde señala que la comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y al cumplimiento de metas y objetivos planteados, también facilita a los altos directivos con la coordinación y la participación entre los colaboradores de los diferentes departamentos de trabajo dentro de la empresa. Por lo que esta investigación es acorde con lo que en nuestro estudio fue encontrado.

Por lo que se concuerda con ambos autores que definitivamente la comunicación interna y el desarrollo organizacional si tiene una relación directa y significativa, ya que dan un aporte primordial a la sociedad, en el tema de la buena comunicación dentro de una organización, ya que ayuda a transmitir mensajes de manera efectiva, a la solución de problemas, en el trabajar en equipo, mejorar las relaciones laborales, cumplir metas, objetivos y ayuda a tener un mejor proceso administrativo que parte desde la (planificación, organización, dirección y control) de toda las empresa y así permita que las organizaciones se desarrollen en el ámbito profesional, económico e institucional.

Hipótesis Específicas 1

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis específica n° 01 donde establece que si existe relación entre los tipos de canales de comunicación y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. del Distrito de Llocllapampa del año 2018.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Huancas y Torres (2017),”, donde nos menciona que la comunicación interna entre colaboradores y jefaturas es importante para que se desarrolle una organización. En la cual menciona que la comunicación interpersonal ayuda en la comunicación de las diferentes áreas de una organización. Como bien explica en la siguiente investigación que para llevar una buena gestión de talento humano se debe tomar como punto principal a la comunicación interna de una organización, para así lograr tener colaboradores comprometidos, con actitudes de trabajo en equipo, mejor desempeño de trabajado y esta así se verá reflejada en el desarrollo organizacional ya que ayudará a tener un ambiente de trabajo más armonioso y comprometido de parte de los colaboradores.

Así mismo guarda relación con lo que menciona Castillo (2010), donde señala que el tipo de canal de comunicación que las organizaciones deben tener es una comunicación transversal, donde la comunicación se da desde el nivel estratégico, operativo y táctico de toda estructura orgánica de una organización y las herramientas que mencionan son el intranet, tableros de anuncios, videoconferencias y etc. Para que de esta forma ayude hacer más efectivo la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores

Por lo que se concuerda con ambos autores que mencionan que el utilizar el correcto tipo de canal de comunicación ayuda en la comunicación organizacional a que sea más efectiva entre los tres niveles jerárquicos, desempeño laboral, relaciones entre colaboradores y a reducir tiempos de comunicados entre los colaboradores. Lo cual utilizando los diferentes tipos de canales de comunicación directa e indirecta como: (reuniones informativas, cursos, teléfono, intranet, etc.), sirven como aporte para que se cumpla con sus objetivos y metas organizacionales planteadas, esto se llevará a cabo con

la ayuda de los colaboradores en la coordinación, dirección y control de la empresa y así se mejore su desarrollo organizacional

Hipótesis específico 02

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis específica n° 02 donde establece que si existe relación entre las funciones de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. del Distrito de Llocllapampa del año 2018.

Los resultados obtenidos guardan relación con lo que sostiene Huancas y Torres (2017), donde señala que la buena comunicación en una institución, ayuda en la aplicación de estrategias como realizar actividades que promueven la construcción de identidad de los colaboradores.

Así mismo guardan relación con lo que menciona A. Brandolini y Martín G. F (2008), donde señala que la función de la comunicación interna es apoyar en la integración entre colaboradores, solucionar problemas, a logro de los objetivos, en la toma de decisiones y en el cumplimiento de metas organizacionales. La comunicación interna tiene como prioridad el generar un dialogo de forma más efectiva y asertiva, lo cual con este busca que el personal se organice, coordinen, reducir malos entendidos, mejorar su desempeño laboral y tener un clima organizacional más adecuado en la organización.

Por lo que se concuerda con ambos autores que definitivamente las funciones de comunicación interna se relacionan con el desarrollo organizacional, ya que por medio de estas funciones hace que la empresa mejore en el desempeño de los colaboradores, en su productividad y genera un mejor clima organizacional entre los colaboradores que conforman toda la organización ya sea desde el nivel operativo, táctico y estratégico.

Todo esto permitirá que la organización mejore en su desarrollo ya que se podrá cumplir con los objetivos y metas laborales e institucionales.

De la hipótesis específico 03

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis específica n°03 donde establece que si existe relación entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. del Distrito de Llocllapampa del año 2018.

Donde los resultados obtenidos guardan relación con lo que sostiene Balarezo (2014), donde menciona que una inadecuada comunicación entre colaboradores afecta en el desempeño laboral de los trabajadores y en su productividad dentro de la organización. Por lo que señalan que una buena comunicación ayuda a que los colaboradores tengan un mejor clima organización, al desempeño laboral y mejorar el trabajo en equipo.

También guarda relación con lo que sostiene Zyncro y BW (2015), donde menciona que los problemas de comunicación interna son las dificultades generadas por una mala gestión de las comunicaciones dentro de la organización ya que son variadas y diversas como los problemas entre colaboradores, falta de conocimiento del MOF y estructura organizacional, falta de compromiso y el clima laboral dañado.

Por lo que se concuerda con ambas autoras que la mala gestión de comunicación en la organización, genera problemas tanto entre colaboradores y empresa, ya que los colaboradores no se desempeñaran de forma adecuada, el clima de la organización será más de conflictos de órdenes estrictas y bajas recompensas hacia los colaboradores, el trabajo no será en base a cumplimiento de metas y objetivos. Por lo que los problemas de comunicación interna si se relacionan con el desarrollo organizacional, ya que a mayores problemas de comunicación mayor será el retraso del desarrollo de la organización.

CONCLUSIONES

- En cuanto a la hipótesis general llegamos a la conclusión, que tenemos la suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar con un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente, $r_s=0.893$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables de estudio, lo cual nos menciona que existe una relación bilateral entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, que ha mayor proporcionalidad sea la comunicación interna, mayor será el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa.
- En cuanto a la primera hipótesis específica llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente $r_s=0.732$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva mediana entre las dos variables de estudio, por lo que nos señala que existe una relación bilateral entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional, donde significa que, a mayor percepción de los tipos de canales de comunicación, mayor será el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L.
- En cuanto a la segunda hipótesis específica llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre las funciones de

la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente $r_s=0.855$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables de estudio, por lo que nos señala que existe una relación bilateral entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, lo que significa, a un mejor cumplimiento de las funciones de comunicación interna, mejor será el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L.

- En cuanto a la tercera hipótesis específica llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permitió afirmar a un nivel de significancia de 0,01 (Bilateral), que si existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018. De acuerdo a Hernández (2014), se define que nuestro coeficiente $r_s = 0.860$, lo cual se interpretó que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables de estudio, por lo que nos señala que existe una relación bilateral entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional, lo que significa a más eficiente sea la solución de problemas de comunicación interna, mejor será el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L.

RECOMENDACIONES

- Crear un manual para colaboradores con elementos básicos y necesarios para cualquier integrante de la empresa, que contenga información interna como; políticas valores, visión, misión, filosofía, normas de seguridad, actividades deportivas, entre otras actividades. Para mejorar el conocimiento y compromiso de los colaboradores hacia la empresa.
- Que realicen charlas sobre la importancia de la comunicación interna dentro de la empresa, para así fortalecer su comunicación interna y lograr que los trabajadores se sientan más identificados con la empresa. Así poder conseguir las metas y objetivos laborales e institucionales de la organización.
- Mejorar el clima laboral de la organización, trabajando en equipo, escuchando las opiniones sus colegas de trabajo, reconocer el logro de los sus compañeros, brindar un buen ambiente laboral para el buen desenvolvimiento de sus actividades, mejorando el desarrollo laboral e institucional.
- Que se fomente el desarrollo constante del feedback positivo, ya que es la forma adecuada de dar y recibir reconocimientos, se da en diversos niveles como; comportamiento, actitudes, identidad, para mejorar los procesos diarios, mejor aún si el líder logra establecer un canal que sirva para la expresión de recomendaciones, opiniones, etc. como ejemplos prácticos Whatsapp, Telegram, Slack, entre otros.
- Se recomienda tener una comunicación asertiva entre los colaboradores de la organización y evitar los conflictos laborales con: dialogo, reuniones de confraternidad, para lograr relaciones personales dentro de la empresa y utilizar la técnica de la negociación para una eficiente solución de los problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Astuvilca (2009), “Comunicación Interna y Cultura Organizacional del Personal Administrativo de la UNCP” - Huancayo.
- Anguera, Arnau y otros, (1995). Método General Científico.
- Armas (2014), “Comunicación interna y Clima laboral”. -Guatemala.
- Balarezo (2014), en su investigación “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el Desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.” - Ecuador.
- Batalla y peña, (2016). Definición de la comunicación interna.
- Brandolini y Martín G. F (2008). Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes - 1a ed.” - Buenos Aires: La Crujía, 2008. González. “Definición de Comunicación interna”
- Brandolini y Martín G. F (2008). Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes - 1a ed.” - Buenos Aires: La Crujía, 2008. González. “Funciones de la comunicación interna”.
- Capriotti. P. (2014), La comunicación interna, Artículo publicado en Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo (Argentina),” Definición de la Comunicación interna”
- Castillo. A (2010), introducción a las relaciones publicas “Herramientas de comunicación interna”
- Castillo. A (2010), Introducción a las relaciones publicas “tipos de canales de comunicación interna”
- Charry (2017), “Gestión de la Comunicación Interna y su relación con el Clima Organizacional”, Lima.
- Chiavenato (2007). Desarrollo Organizacional.

- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (3ed.). México: McGraw-Hill. “Definición de la comunicación interna”.
- Chura (2016), “La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca”, Puno
- Cummings, T. (2007). Desarrollo organizacional y cambio. 8ª ed. México: Thomson
- Guizar, R. (2013). Desarrollo organizacional principios y aplicaciones 4ta edición México: mac.grawhill interamericana editores s.a. ”Definición de los factores que determinan el desarrollo organizacional: Sistemas de incentivos, orientación de resultados, orientación sistemática, orientación al cambio”.
- Guizar, R. (2013). Desarrollo organizacional principios y aplicaciones 4ta edición México: mac.grawhill interamericana editores s.a.”Definición del desarrollo organizacional”.
- Hernández S; Fernández C. & Baptista L (2010). Metodología de la investigación: 5ta edición México.” Enfoque de la investigación”.
- Hernández, (2014). Metodología de la investigación sexta edición. Santa fe: interamericana editores s.a. “Método específico (descriptivo, analítico.)”.
- Hernández, (2014). Metodología de la investigación sexta edición. Santa fe: interamericana editores s.a. “Nivel, diseño, población y muestra de la investigación”
- Huanca & Torres (2017), “Influencia de la Comunicación Interna en la Gestión del Talento Humano en la Clínica paz holandesa”, Arequipa.
- León y Mejía (2015), “Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca” - Ecuador.

- Matos y Velásquez (2017), La Comunicación Interna Y El Desarrollo Organizacional De La Financiera Qapaq Agencia Huancayo - 2017”, Huancayo
- Pajuelo (2016), “Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional en la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático”, para Optar Grado Académico de Maestro en Gestión Pública), Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú.
- Pinto (2012). Desarrollo organizacional red tercer milenio. México: Eduardo Durán Valdivieso.” desarrollo organizacional”
- Roca (2009), “Relación entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho”, Lima.
- Sánchez G. (2009). el desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales anuales de documentación, núm. 12, pp. 235-254 Universidad de Murcia Espinardo, España.
- Sanchez y Reyes, (2006). “Tipo de la investigación”.
- Suarez, J. (2017) Evolucion de la comunicación interna. Distrito federal ,Mx.: lead visión institute.
- Tessi, (2011). El objetivo principal de la comunicación interna.
- Vásquez y Vásquez (2015), “Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil” - Guayaquil.
- Wirtenberg, J. (2007). El futuro del desarrollo de la organización: permitiendo un desempeño empresarial sostenible a través de las personas. Revista de desarrollo organizacional. 25 (2), pág. 11-20. (concepto de Desarrollo Organizacional)
- Zyncro y BW (2015), “Los Principales Problemas De Comunicación Interna En Las Organizaciones Y Como Solucionarlos Con Redes Sociales Corporativos.

ANEXOS

**TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
ECOMIN S.R.L. DE LLOCLLAPAMPA-2018**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
						Configuración	Métodos
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa 2018.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>La comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo personal, laboral de los colaboradores para cumplir con las metas y objetivos planeados, también ayuda a los altos directivos buscar que sus colaboradores tengan una adecuada participación, y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Capriotti (2014).</p>	<p>Tipos de canales de comunicación interna (A. Castillo 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de reuniones informativas • Cantidad de Cursos • Número de Tablones de anuncios Teléfono de información • Nivel de Intranet • Número de Actos y eventos internos • Nivel de Apoyo al logro de los objetivos. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Investigación Básica (citado por Sánchez y Reyes)</p>	<p>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Método general científico</u> • <u>Específico</u> Analítico y descriptivo
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la relación entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre los tipos de canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p>	<p>La comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo personal, laboral de los colaboradores para cumplir con las metas y objetivos planeados, también ayuda a los altos directivos buscar que sus colaboradores tengan una adecuada participación, y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Capriotti (2014).</p>	<p>Funciones de la comunicación interna. ((A. Brandolini y M. González 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de Promover una comunicación entre los miembros de la organización. • Nivel de Facilitar la integración de las realizaciones personales con las institucionales • Numero de publicación de los logros obtenidos por la institución. 	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>correlacional</p>	<p>ESCALA DE MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre las funciones de la</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Especificar la relación entre las funciones de la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Existe una relación</p>	<p>Problemas de comunicación interna (Zyncro y BW 2015)</p>	<p>Problemas de comunicación interna (Zyncro y BW 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Pérdida de confianza • Grado del Clima laboral dañado. • Cantidad de acciones para medir y capitalizar las opiniones del personal. • Nivel de conocimiento del organigrama y 	<p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>(Cuantitativo)</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>
						<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p>	<p>TECNICAS</p> <p>Encuesta</p>
							<p>FUENTES</p> <p>Fuente primaria Fuente secundaria Registros de información Base de datos</p>

<p>funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?</p> <p>¿ Qué relación existe entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018?</p>	<p>comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p> <p>Describir la relación entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p>	<p>directa y significativa entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre los problemas de comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p> <p>Es el conjunto de intervenciones de cambio planeado que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección, fundadas en valores, para mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores. Guizar (2013)</p>	<p>Sistema de incentivos. (Guizar 2013)</p> <p>Orientación a resultados. (Guizar 2013)</p> <p>Orientación sistémica. (Guizar 2013)</p> <p>Orientación al cambio. (Guizar 2013)</p>	<p>problemas para encontrar expertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de incentivos. • Grado de reconocimiento. • Frecuencia de incentivos. • Nivel de desarrollo personal. • Numero de metas organizacionales cumplidas. • Nivel de efectividad laboral. • Cantidad de objetivos organizacionales cumplidas • Frecuencia de sistemas tecnológicos utilizado • Frecuencia del uso del tipo de tecnología • Nivel de efectividad laboral • Número de toma de decisiones correctas • Cantidad de solución de problemas. • Cantidad de rotación de personal • Grado de compromiso organizacional • Frecuencia de selección de personal • Nivel de adaptación al cambio 	<p>PROCEDIMIENTOS DE DATOS E INFORMACIÓN</p> <p>Una vez levantado la data (aplicación de instrumento),se procederá con el uso del spss y Excel 2018, los resultados se analizaran vía estadística descriptiva y validara la hipótesis a través del estadístico de prueba(estadística inferencial)</p>	<p>Donde: PE: población de estudio</p> <p>X1 y Y2. Observaciones de cada variable</p> <p>r: posible influencia</p> <p>POBLACIÓN: Esta las 105 personas que trabajan en la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa.</p> <p>MUESTRA El estudio tendrá como nuestra a 83 trabajadores empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa</p>
--	--	--	---	--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia

OPERACCIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
VARIABLE X1: Comunicación Interna	La comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo personal, laboral de los colaboradores para cumplir con las metas y objetivos planeados, también ayuda a los altos directivos buscar que sus colaboradores tengan una adecuada participación, y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Capriotti (2014).	Tipos de Canales de comunicación interna. (A. Castillo 2010)	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de reuniones informativas - Cantidad de Cursos - Número de Tablones de anuncios - Teléfono de información - Nivel de Intranet - Número de Actos y eventos internos 	Cuestionario
		Funciones de comunicación interna. (A. Brandolini y M. González 2008)	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Apoyo al logro de los objetivos. - Grado de Promover una comunicación entre los miembros de la organización. - Nivel de Facilitar la integración de las realizaciones personales con las institucionales - Numero de publicación de los logros obtenidos por la institución. 	Cuestionario
		Problemas de comunicación interna (Zyncro y BW 2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de compromiso bajo - Nivel de Pérdida de confianza - Grado del Clima laboral dañado. - Cantidad de acciones para medir y capitalizar las opiniones del personal. - Nivel de conocimiento del organigrama y problemas para encontrar expertos. 	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	
VARIABLE 2 Y2: Desarrollo Organizacional	Es el conjunto de intervenciones de cambio planeado que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección, fundadas en valores, para mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores. Guizar (2013).	Sistemas de incentivos (Guizar 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de incentivos. - Grado de reconocimiento. - Frecuencia de incentivos 	de de de Cuestionario	
		Orientación a resultados (Guizar 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de desarrollo personal. - Numero de metas organizacionales cumplidas. - Nivel de efectividad laboral. - Cantidad de objetivos organizacionales cumplidas 	Cuestionario	
		Orientación sistemática (Guizar 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de sistemas tecnológicos utilizado - Frecuencia del uso del tipo de tecnología - Nivel de efectividad laboral 	Cuestionario	
		Orientación al cambio (Guizar 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Número de toma de decisiones correctas - Cantidad de solución de problemas. - Cantidad de rotación de personal - Grado de compromiso organizacional - Frecuencia de selección de personal - Nivel de adaptación al cambio 	Cuestionario	
					Cuestionario
					Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4: Matriz de elaboración de instrumentos (Comunicación interna).

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO ESCALA
VARIABLE 1 X1: Comunicación Interna. (P. Capriotti 2014)	La comunicación interna ayuda al buen funcionamiento de la organización y en el desarrollo personal, laboral de los colaboradores para cumplir con las metas y objetivos planeados, también ayuda a que los altos directivos a buscar que sus colaboradores tengan una adecuada participación, y mejoren la coordinación entre todas las áreas de trabajo dentro de la empresa. Capriotti (2014).	Tipos de Canales de comunicación interna (A. Castillo 2010)	Grado de reuniones informativas	1. La empresa realiza reuniones informativas de trabajo en cada área.	ORDINAL
			Cantidad de Cursos	2. La empresa realiza cursos de capacitación para sus colaboradores.	
			Número de Tablones de anuncios	3. Las actividades internas de la empresa se realizan a través de tablones de anuncios.	
			Teléfono de información	4. En la empresa usan adecuadamente el teléfono como canal de comunicación interna.	
			Nivel de Intranet	5. Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.	
			Número de Actos y eventos internos	6. Los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.	
		Funciones de comunicación interna.(A. Brandolini y M. González 2008)	Nivel de Apoyo al logro de los objetivos.	7.La comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, políticas, planes, etc.	ORDINAL
			Grado de Promover una comunicación entre los miembros de la organización.	8. La Empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.	
			Nivel de Facilitar la integración de las realizaciones personales con las institucionales	9. Las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.	
			Numero de publicación de los logros obtenidos por la institución.	10. La empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores.	
		Problemas de comunicación interna (Zyncro y BW 2015)	Nivel de compromiso bajo	11. En compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones.	ORDINAL
			Nivel de Pérdida de confianza	12. Los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.	
			Grado del Clima laboral dañado.	13. El clima organizacional de la Empresa es el más adecuado.	
				14. Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la Empresa.	
			Cantidad de acciones para medir y capitalizar las opiniones del personal.	15. Las opiniones, sugerencias de los colaboradores de la Empresa, son tomadas en cuenta por los jefes de cada área.	
			Nivel de conocimiento del organigrama y problemas para encontrar expertos.	16. La Empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización.	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3: Matriz de elaboración de instrumentos (Desarrollo Organizacional)..

VARIABLE	DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO ESCALA
VARIABLE 2 Y2: Desarrollo Organizacional	Es el conjunto de intervenciones de cambio planeado que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección, fundadas en valores, para mejorar la eficiencia de la organización y el bienestar de los trabajadores. Guizar (2013).	SISTEMAS DE INCENTIVO (Guizar 2013)	Cantidad de Incentivos	17. Realiza la empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.	ORDINAL
			Grado de reconocimiento	18. La Empresa da reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores.	
			Frecuencia de incentivos	19. La Empresa brinda reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores.	
				20. La empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.	
		ORIENTACIÓN A RESULTADOS (Guizar 2013)	Nivel de desarrollo personal	21. La empresa brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo.	ORDINAL
			Numero de metas organizacionales cumplidas	22. La Empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.	
			Nivel de efectividad laboral	23. La Empresa les proporciona las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades	
			Cantidad de Objetivos organizacionales cumplidas.	24. Cumple los objetivos y metas laborales de cada mes en la Empresa.	
		25. La comunicación que utilizan entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la empresa.			
		ORIENTACIÓN SISTÉMICA (Guizar 2013)	Frecuencia de sistemas tecnológicos utilizados	26. El uso de los medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico ayuda a comunicarse en la empresa con los colaboradores.	ORDINAL
			Frecuencia del uso del tipo de tecnología	27. El sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) de la empresa, ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas.	
				28. Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.	
			Nivel de efectividad laboral	29. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones.	
		ORIENTACIÓN AL CAMBIO (Guizar 2013)	Numero de toma de decisiones correctas	30. Las decisiones tomadas dentro de la Empresa ayudan a resolver los problemas que se presentan.	ORDINAL
			Cantidad de solución de problemas	31. En la Empresa los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos.	
			Cantidad de rotación de personal	32. En la Empresa existe rotación constante de personal.	
			Grado de compromiso organizacional	33. Se siente identificado con la empresa.	
			Frecuencia de selección de personal	34. La rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.	
Nivel de adaptación al cambio	35. Se adapta fácilmente al cambio de la Empresa.				

Fuente: Elaboración propia



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L DE LLOCLLAPAMPA -2018”



OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa-2018.

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y expresa su nivel de acuerdo y desacuerdo según crea conveniente para usted. Luego marca con un aspa (x) en el lugar que corresponda. El tiempo de duración como máximo y mínimo es de 30 minutos.

Escala Valorativa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Pocas Veces	Nunca

Preguntas:

VARIABLE 1 : COMUNICACIÓN INTERNA						
TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
1	La empresa realiza reuniones informativas de trabajo en cada área.					
2	La empresa realiza cursos de capacitación para sus colaboradores.					
3	Las actividades internas de la empresa se realizan a través de tableros de anuncios.					
4	En la empresa usan adecuadamente el teléfono como canal de comunicación interna.					
5	Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.					
6	Los eventos que realiza la empresa mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores.					
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
7	La comunicación interna que brinda la Empresa sirve para el logro de objetivos, políticas, planes, etc.					
8	La Empresa se encarga de promover la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.					
9	Las actividades que realiza la empresa ayudan en la integración del personal.					
10	La empresa hace conocimiento público de los logros laborales e institucionales a los colaboradores.					

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES		5	4	3	2	1
11	En compromiso que tiene con la empresa ayuda para el cumplimiento de sus funciones.					
12	Los rumores dentro de la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.					
13	El clima organizacional de la Empresa es el más adecuado.					
14	Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema de la Empresa.					
15	Las opiniones, sugerencias de los colaboradores de la Empresa, son tomadas en cuenta por los jefes de cada área.					
16	La Empresa hace conocimiento de las responsabilidades y funciones que deben cumplir los colaboradores de la organización.					
VARIABLE 2: DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
SISTEMAS DE INCENTIVO		5	4	3	2	1
17	Realiza la empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.					
18	La Empresa da reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores.					
19	La Empresa brinda reconocimientos e incentivos adecuados a los colaboradores.					
20	La empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.					
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		5	4	3	2	1
21	La empresa brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo					
22	La Empresa hace conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.					
23	La Empresa les proporciona las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades					
24	Cumple los objetivos y metas laborales de cada mes en la Empresa.					
25	La comunicación que utilizan entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la empresa.					
ORIENTACIÓN SISTÉMICA		5	4	3	2	1
26	El uso de los medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico ayuda a comunicarse en la empresa con los colaboradores.					
27	El sistema tecnológico de comunicación (teléfono y correos) de la empresa, ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores de las diferentes áreas.					
28	Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.					

29	Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en óptimas condiciones.					
ORIENTACIÓN AL CAMBIO		5	4	3	2	1
30	Las decisiones tomadas dentro de la Empresa ayudan a resolver los problemas que se presentan.					
31	En la Empresa los jefes de áreas toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos.					
32	En la Empresa existe rotación constante de personal.					
33	Se siente identificado con la empresa.					
34	La rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.					
35	Se adapta fácilmente al cambio de la Empresa.					

Gracias por su atención



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L DE LLOCLLAPAMPA -2018”



OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa-2018.

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y expresa su opinión marcando con un aspa (x) en el lugar que corresponda, según la escala valorativa que se describe a continuación:

ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Pocas Veces	Nunca

El tiempo de duración máximo es de 30 minutos.

Preguntas:

VARIABLE 1 : COMUNICACIÓN INTERNA						
TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
1	Se realizan reuniones informativas de trabajo en cada área de la Empresa.	X				
2	Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la Empresa.		X			
3	Cuentan con tableros de anuncios de las labores y actividades de la comunicación interna.			X		
4	Usan los teléfonos de manera adecuada y eficiente en la Empresa			X		
5	Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.			X		
6	Se realizan eventos que mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores de la Empresa.			X		
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
7	La información interna que brinda la Empresa ayuda al logro de objetivos, políticas, planes, etc.			X		
8	La Empresa promueve la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.			X		
9	La Empresa realiza actividades de integración del personal.		X			
10	La Empresa hace de conocimiento público los logros de sus colaboradores.		X			
PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES		5	4	3	2	1
11	Existe el compromiso entre usted y la Empresa sobre el cumplimiento de sus funciones.		X			
12	Los rumores en la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.		X			
13	Cree que el clima organizacional de la Empresa es adecuado.		X			
14	Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema.			X		

15	Las opiniones, sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por los jefes del área			X						
16	Conoce las responsabilidades y funciones que cumplen los colaboradores de la organización.			X						
VARIABLE 2: DESARROLLO ORGANIZACIONAL										
SISTEMAS DE INCENTIVO						5	4	3	2	1
17	Realiza la Empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.			X						
18	Dan reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores de la Empresa.				X					
19	Los reconocimientos e incentivos que recibe le parece que son los más adecuados.				X					
20	La Empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.			X						
ORIENTACIÓN A RESULTADOS						5	4	3	2	1
21	La Empresa les brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo				X					
22	Tienen conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.			X						
23	Cuentan con las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades				X					
24	Cumples con los objetivos o metas laborales de cada mes.			X						
25	Su comunicación entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la Empresa.			X						
ORIENTACIÓN SISTÉMICA						5	4	3	2	1
26	Usan medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico para comunicarse entre colaboradores dentro de la Empresa				X					
27	El manejo de un sistema tecnológico (teléfono y correos) de comunicación te ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores.			X						
28	Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.				X					
29	Los equipos tecnológicos se encuentran en óptimas condiciones			X						
ORIENTACIÓN AL CAMBIO						5	4	3	2	1
30	Con que frecuencia las decisiones tomadas para resolver los problemas son correctas.			X						
31	Los jefes toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos			X						
32	Existe rotación constante de personal en la Empresa.			X						
33	Se siente identificado con la Empresa.			X						
34	Cree usted que la rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.				X					
35	Usted se adapta fácilmente a los cambio de la Empresa			X						

Gracias por su atención



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L DE LLOCLLAPAMPA -2018”



OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa **ECOMIN SRL** de Llocllapampa-2018.

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y expresa su opinión marcando con un aspa (x) en el lugar que corresponda, según la escala valorativa que se describe a continuación:

ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Pocas Veces	Nunca

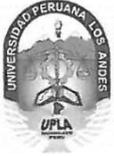
El tiempo de duración máximo es de 30 minutos.

Preguntas:

VARIABLE 1 : COMUNICACIÓN INTERNA						
TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
1	Se realizan reuniones informativas de trabajo en cada área de la Empresa.				X	
2	Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la Empresa.				X	
3	Cuentan con tableros de anuncios de las labores y actividades de la comunicación interna.			X		
4	Usan los teléfonos de manera adecuada y eficiente en la Empresa			X		
5	Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.			X		
6	Se realizan eventos que mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores de la Empresa.			X		
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
7	La información interna que brinda la Empresa ayuda al logro de objetivos, políticas, planes, etc.				X	
8	La Empresa promueve la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.				X	
9	La Empresa realiza actividades de integración del personal.				X	
10	La Empresa hace de conocimiento público los logros de sus colaboradores.			X		
PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES		5	4	3	2	1
11	Existe el compromiso entre usted y la Empresa sobre el cumplimiento de sus funciones.			X		
12	Los rumores en la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.				X	
13	Cree que el clima organizacional de la Empresa es adecuado.				X	
14	Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema.			X		

15	Las opiniones, sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por los jefes del área				X		
16	Conoce las responsabilidades y funciones que cumplen los colaboradores de la organización.				X		
VARIABLE 2: DESARROLLO ORGANIZACIONAL							
SISTEMAS DE INCENTIVO		5	4	3	2	1	
17	Realiza la Empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.			X			
18	Dan reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores de la Empresa.		X				
19	Los reconocimientos e incentivos que recibe le parece que son los más adecuados.			X			
20	La Empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.			X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		5	4	3	2	1	
21	La Empresa les brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo			X			
22	Tienen conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.			X			
23	Cuentan con las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades		X				
24	Cumples con los objetivos o metas laborales de cada mes.		X				
25	Su comunicación entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la Empresa.		X				
ORIENTACIÓN SISTÉMICA		5	4	3	2	1	
26	Usan medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico para comunicarse entre colaboradores dentro de la Empresa			X			
27	El manejo de un sistema tecnológico (teléfono y correos) de comunicación te ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores.			X			
28	Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.		X				
29	Los equipos tecnológicos se encuentran en óptimas condiciones		X				
ORIENTACIÓN AL CAMBIO		5	4	3	2	1	
30	Con que frecuencia las decisiones tomadas para resolver los problemas son correctas.		X				
31	Los jefes toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos			X			
32	Existe rotación constante de personal en la Empresa.		X				
33	Se siente identificado con la Empresa.		X				
34	Cree usted que la rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.		X				
35	Usted se adapta fácilmente a los cambio de la Empresa			X			

Gracias por su atención



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L DE LLOCLLAPAMPA -2018”



OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa-2018.

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y expresa su opinión marcando con un aspa (x) en el lugar que corresponda, según la escala valorativa que se describe a continuación:

ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Pocas Veces	Nunca

El tiempo de duración máximo es de 30 minutos.

Preguntas:

VARIABLE 1 : COMUNICACIÓN INTERNA						
TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
1	Se realizan reuniones informativas de trabajo en cada área de la Empresa.				X	
2	Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la Empresa.				X	
3	Cuentan con tableros de anuncios de las labores y actividades de la comunicación interna.					X
4	Usan los teléfonos de manera adecuada y eficiente en la Empresa			X		
5	Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.			X		
6	Se realizan eventos que mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores de la Empresa.			X		
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		5	4	3	2	1
7	La información interna que brinda la Empresa ayuda al logro de objetivos, políticas, planes, etc.				X	
8	La Empresa promueve la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.			X		
9	La Empresa realiza actividades de integración del personal.			X		
10	La Empresa hace de conocimiento público los logros de sus colaboradores.			X		
PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES		5	4	3	2	1
11	Existe el compromiso entre usted y la Empresa sobre el cumplimiento de sus funciones.			X		
12	Los rumores en la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.				X	
13	Cree que el clima organizacional de la Empresa es adecuado.			X		
14	Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema.			X		

15	Las opiniones, sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por los jefes del área		X			
16	Conoce las responsabilidades y funciones que cumplen los colaboradores de la organización.			X		
VARIABLE 2: DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
SISTEMAS DE INCENTIVO		5	4	3	2	1
17	Realiza la Empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.			X		
18	Dan reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores de la Empresa.			X		
19	Los reconocimientos e incentivos que recibe le parece que son los más adecuados.			X		
20	La Empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.			X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		5	4	3	2	1
21	La Empresa les brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo			X		
22	Tienen conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.		X			
23	Cuentan con las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades			X		
24	Cumples con los objetivos o metas laborales de cada mes.			X		
25	Su comunicación entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la Empresa.			X		
ORIENTACIÓN SISTÉMICA		5	4	3	2	1
26	Usan medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico para comunicarse entre colaboradores dentro de la Empresa			X		
27	El manejo de un sistema tecnológico (teléfono y correos) de comunicación te ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores.		X			
28	Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.		X			
29	Los equipos tecnológicos se encuentran en óptimas condiciones		X			
ORIENTACIÓN AL CAMBIO		5	4	3	2	1
30	Con que frecuencia las decisiones tomadas para resolver los problemas son correctas.			X		
31	Los jefes toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos			X		
32	Existe rotación constante de personal en la Empresa.		X			
33	Se siente identificado con la Empresa.		X			
34	Cree usted que la rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.		X			
35	Usted se adapta fácilmente a los cambio de la Empresa		X			

Gracias por su atención



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L DE LLOCLLAPAMPA -2018”



OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN SRL de Llocllapampa-2018.

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y expresa su opinión marcando con un aspa (x) en el lugar que corresponda, según la escala valorativa que se describe a continuación:

ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Pocas Veces	Nunca

El tiempo de duración máximo es de 30 minutos.

Preguntas:

VARIABLE 1 : COMUNICACIÓN INTERNA									
TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA					5	4	3	2	1
1	Se realizan reuniones informativas de trabajo en cada área de la Empresa.						X		
2	Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la Empresa.							X	
3	Cuentan con tableros de anuncios de las labores y actividades de la comunicación interna.						X		
4	Usan los teléfonos de manera adecuada y eficiente en la Empresa						X		
5	Los sistemas de información que maneja la Empresa son los adecuados para una comunicación interna.						X		
6	Se realizan eventos que mejoran la empatía y comunicación entre colaboradores de la Empresa.						X		
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA					5	4	3	2	1
7	La información interna que brinda la Empresa ayuda al logro de objetivos, políticas, planes, etc.						X		
8	La Empresa promueve la comunicación interna entre las diferentes áreas competentes.						X		
9	La Empresa realiza actividades de integración del personal.						X		
10	La Empresa hace de conocimiento público los logros de sus colaboradores.						X		
PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES					5	4	3	2	1
11	Existe el compromiso entre usted y la Empresa sobre el cumplimiento de sus funciones.						X		
12	Los rumores en la Empresa afectan las relaciones personales y el desempeño de los colaboradores.						X		
13	Cree que el clima organizacional de la Empresa es adecuado.						X		
14	Existe comunicación óptima entre jefes de los diferentes departamentos para resolver algún problema.						X		

15	Las opiniones, sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por los jefes del área			X		
16	Conoce las responsabilidades y funciones que cumplen los colaboradores de la organización.			X		
VARIABLE 2: DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
SISTEMAS DE INCENTIVO		5	4	3	2	1
17	Realiza la Empresa reuniones de confraternidad entre los colaboradores.				X	
18	Dan reconocimientos (presentes, económicamente, certificados, etc.) a los mejores colaboradores de la Empresa.			X		
19	Los reconocimientos e incentivos que recibe le parece que son los más adecuados.			X		
20	La Empresa brinda puntualmente sus gratificaciones, vacaciones y utilidades a sus colaboradores.				X	
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		5	4	3	2	1
21	La Empresa les brinda capacitaciones para que se desempeñen mejor en su trabajo				X	
22	Tienen conocimiento de las metas y objetivos organizacionales que se deben cumplir.				X	
23	Cuentan con las herramientas necesarias de trabajo para el desarrollo de sus actividades			X		
24	Cumple con los objetivos o metas laborales de cada mes.			X		
25	Su comunicación entre colaboradores les ayuda a cumplir sus objetivos y metas de la Empresa.			X		
ORIENTACIÓN SISTÉMICA		5	4	3	2	1
26	Usan medios de comunicación como el Facebook, WhatsApp, correo electrónico para comunicarse entre colaboradores dentro de la Empresa			X		
27	El manejo de un sistema tecnológico (teléfono y correos) de comunicación te ayuda a comunicarte de forma más rápida entre colaboradores.			X		
28	Los sistemas tecnológicos que utiliza la Empresa ayudan a optimizar el trabajo y cumplir los objetivos.			X		
29	Los equipos tecnológicos se encuentran en óptimas condiciones			X		
ORIENTACIÓN AL CAMBIO		5	4	3	2	1
30	Con que frecuencia las decisiones tomadas para resolver los problemas son correctas.			X		
31	Los jefes toman decisiones inmediatas a problemas que se presentan de imprevistos			X		
32	Existe rotación constante de personal en la Empresa.			X		
33	Se siente identificado con la Empresa.			X		
34	Cree usted que la rotación constante de personal perjudica en el desarrollo organizacional de la Empresa.			X		
35	Usted se adapta fácilmente a los cambios de la Empresa			X		

Gracias por su atención

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Yo, **DE LA CRUZ BRAÑEZ, SHEILA SANDRA**, Bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Carrera de Administración y Sistemas, me presento para manifestar que la investigación intitulada, **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L. DE LLOCLLAPAMPA – 2018**, se desarrollara tomando en cuenta la ética para iniciar y concluir los procedimientos que solicita grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Es así que me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.



DE LA CRUZ BRAÑEZ, SHEILA SANDRA

DNI: 71691891

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Yo, **VILLEGAS BALDEON, KAAREN JANETH**, Bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Carrera de Administración y Sistemas, me presento para manifestar que la investigación intitulada, **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOMIN S.R.L. DE LLOCLLAPAMPA – 2018**, se desarrollará tomando en cuenta la ética para iniciar y concluir los procedimientos que solicita grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Es así que me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.



VILLEGAS BALDEON, KAAREN JANETH

DNI: 70198194

LAS VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de LLocllapampa-2018.

DIRIGIDO A: A los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. de LLocllapampa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: ALVARADO CANTURIN DORIS FABIEN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Lic. EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN: 90%

Muy bueno	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Malo
-----------	---	---------	------


Doris Alvarado Canturín
LIC. EN ADMINISTRACION

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de LLocllapampa-2018.

DIRIGIDO A: A los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. de LLocllapampa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: *SAMANIEGO NAPAICO MIGUEL*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *LICENCIATURA ADMINISTRACION*

VALORACIÓN: *85%*

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

20111747

Colegiatura N° 428

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa-2018.

DIRIGIDO A: A los colaboradores de la empresa ECOMIN S.R.L. de Llocllapampa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: López Cos, Richard

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN: 90%

Muy bueno	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Malo
-----------	---	---------	------




FIRMA DEL EVALUADOR

Visita a la empresa ECOMIN S.R.L

Visita a la oficina de la empresa ECOMIN S.R.L. en Llocllapampa



Visita a la planta de producción de la empresa ECOMIN S.R.L.





Encuesta a los colaboradores de producción de la empresa ECOMIN S.R.L.





Encuesta a los operarios de máquinas para la producción de la empresa ECOMIN S.R.L



Encuesta con la supervisora de producción con la empresa ECOMIN S.R.L.



Encuesta al personal de seguridad de la empresa ECOMIN S.R.L.



Encuesta a los colaboradores de las oficinas administrativas de la empresa ECOMIN S.R.L.
de Llocllapampa.

