

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



**TESIS**

**Comunicación interna y desarrollo organizacional en el  
centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos,  
Lima – 2018**

Para Optar : El Título profesional de Licenciado en  
Administración

Autor : Bach. Freddy Cristopher Ochoa Santos

Asesor : Mg. María Luz Mayor Palacios

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

Fecha de Inicio : 16/04/2019

Fecha de Culminación : 15/04/2020

Huancayo – Perú

2020

## **HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**

### **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

#### **TESIS:**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL  
CENTRO DE EMERGENCIA SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS, LIMA – 2018**

#### **PRESENTADO POR:**

Bach. Freddy Cristopher Ochoa Santos

#### **PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

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

**Presidente**

**Primer Miembro**

**Segundo Miembro**

**Tercer Miembro**

**HUANCAYO \_\_\_\_ De \_\_\_\_\_ del 2019**

**ASESOR**

**Mg. María Luz Mayor Palacios**

### **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mis padres y familiares, al apoyarme durante mi carrera universitaria correspondiendo a su confianza y dedicación en mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento principalmente a la facultad de Ciencias Administrativas Y Contables a los profesores y asesores de la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES por sus años de enseñanza y orientación.

A mis compañeros da promoción y de taller de tesis por su amistad incondicional.

## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....	ii
ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	1
I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Justificación Teórica.....	4
1.4.2. Justificación Práctica.....	4
1.4.3. Justificación Metodológica.....	4

1.4.4. Justificación Social.....	5
1.4.5. Justificación de Conveniencia.....	6
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.5.1. Delimitación Espacial.....	6
1.5.2. Delimitación Temporal.....	7
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	7
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	27
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
2.4.1. Hipótesis General.....	29
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	30
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	30
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	33
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38

IV. ANALISIS Y DICUSION DE RESULTADO.....	38
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	38
4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS.....	38
4.3. DISCUSION DE RESULTADOS.....	49
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	59
ANEXOS.....	62
Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	63
Anexo 2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	65
Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos.....	67
Anexo 4: CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	69



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación Interna.....	32
Tabla 2. Operacionalización de variable Desarrollo Organizacional.....	33
Tabla 3. Estadísticos de Fiabilidad Comunicación Interna.....	38
Tabla 4. Estadísticos de Fiabilidad de Desarrollo Organizacional.....	38
Tabla 5. Nivel de comunicación interna.....	39
Tabla 6. Nivel del desarrollo organizacional.....	41
Tabla 7. Nivel de capacitación y retroalimentación.....	42
Tabla 8. Nivel de consultoría y formación de equipos.....	43
Tabla 9. Nivel de desarrollo inter grupal e indagación.....	44
Tabla 10. Prueba de normalidad.....	45
Tabla 11. Correlación comunicación interna y desarrollo organizacional.....	46
Tabla 12. Correlación comunicación interna y capacitación y retroalimentación.	47
Tabla 13. Correlación comunicación interna y consultoría y formación de equipos.....	48
Tabla 14. Correlación comunicación interna y desarrollo inter grupal e indagación.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación geográfica del centro de Emergencias San Pedro...	7
Figura 2 Nivel de comunicación interna.....	40
Figura 3 Nivel del desarrollo organizacional.....	41
Figura 4 Nivel de capacitación y retroalimentación.....	42
Figura 5 Nivel de consultoría y formación de equipos.....	43
Figura 6 Nivel de desarrollo inter grupal e indagación.....	44

## RESUMEN

El tema de investigación es: “Comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018”, cuyo objetivo principal de esta investigación fue: establecer la relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencias san pedro de los Chorrillos.

La investigación es básica lo cual define su nivel como descriptiva y Correlacional con un diseño en la investigación de no experimental considerando el corte transversal con un enfoque del tipo cuantitativo de una medición poblacional conformada por 95 colaboradores del área administrativa del establecimiento.

Para la realización de esta investigación se implementó la encuesta a un porcentaje de la población como el instrumento para el recojo significativo de datos por lo que se aplicó dos cuestionarios, que fueron aprobados por juicio de expertos para su debido procedimiento. En la validez de los cuestionarios se trajo expertos los cuales colaboraron en un juicio aceptable y para en la confiabilidad de las herramientas se implementó el alfa de Crombach que denomino aceptable para ambas variables.

En la determinación del objetivo principal de la tesis se procedería a fijar la relación existente de la variable comunicación interna y desarrollo organizacional que se daría lugar en el centro de emergencias san pedro de los chorrillos durante el año 2018, se establece la existencia de relación directa y reveladora de las variables comunicación interna y desarrollo organizacional.

**Términos clave utilizados en la investigación:** Comunicación interna, desarrollo organizacional, centro de emergencia.

## ABSTRACT

The research topic is: “Internal communication and organizational development in the emergency center San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018”, whose main objective of this research was: to establish the relationship between internal communication and organizational development in the emergency center San Pedro de los Chorrillos.

The research is basic, which defines its level as descriptive and correlational with a design in the non-experimental research considering the cross-sectional approach with a quantitative type approach of a population measurement made up of 95 employees from the administrative area of the establishment.

To carry out this research, a survey of a percentage of the population was implemented as the instrument for the significant collection of data, so two questionnaires were applied, which were approved by expert judgment for due process. In the validity of the questionnaires, experts were brought in, who collaborated in an acceptable trial and, in the reliability of the tools, Crombach's alpha was used, which I call acceptable for both variables.

In determining the main objective of the thesis, the existing relationship of the internal communication and organizational development variable that would take place in the San Pedro de los Chorrillos emergency center during 2018 will be established, the existence of a direct relationship is established and revealing of the variable's internal communication and organizational development.

Key terms used in the investigation: Internal communication, organizational development, emergency center.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación toma como temas la comunicación interna y el desarrollo organizacional que fueron elegidos como puntos de observación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos estos fueron seleccionados tomando en cuenta su importancia en la comunicación que se emite dentro del establecimiento tanto como asciende desde las áreas más pequeñas hacia la dirección de redes integradas de salud como también desciende a los centros y puestos de salud de todo Lima sur además de su constante flujo de comunicación transversal ya que se optimiza como una prioridad la necesidad de sus trabajadores en interés del jefe del establecimiento y gerentes de la dirección de las redes integradas de salud, así mismo este efecto demuestra el desarrollo de la organización del establecimiento de salud que se conforma de personal de diferentes áreas tanto medicas como administrativas, las cuales necesitan capacitaciones contantes, retroalimentaciones para su repaso de procedimientos estandarizados y puestos en práctica continuamente, las consultorías que desarrollan a favor de los equipos de trabajo, así como la necesidad de investigar mejoras de trata de personas y calidad en el desarrollo del talento humano.

El interés de realizar esta investigación inicia en los acontecimientos del año dos mil dieciséis en el cual por el desarrollo de una gestión inadecuada, falta de tolerancia de los trabajadores de diferente centro y bajo la opinión pública se decidió cerrar la micro red de Barranco Chorrillos Surco la cual era un intermediario de información, procesos y gestión de los veinticuatro establecimientos, puesto, centro materno infantil y centro de emergencias de tres distritos lo que produjo un bloqueo de comunicación con la dirección de redes integradas de salud y al mismo tiempo perjudicando en el desarrollo organizacional iniciando con despidos masivos de personal contratado.

Con referente de la parte metodológica de menciona que en el mundo de la indagación científica, obtenemos decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se trazan los problemas científicos se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo de investigados. A partir de la observación de casos particulares se puede plantear un problema, el cual puede remitir a una teoría a través de un proceso de inducción. La indagación estará centrada en la investigación Básico, porque determinaremos las diferentes teorías científicas en relación al problema de estudio. El diseño la investigación será no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. La población estará constituida por 95 trabajadores entre personal asistencial, técnicos, auxiliares, enfermeros del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos. La muestra estará constituida por 87 trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos. En esta investigación para la técnica se implementó la encuesta, de la forma en que una persona realizando la labor de encuestador la cual tiene como trabajo guiar a las personas encuestadas que realizan la encuesta para no caer en la duda del procedimiento correcto del llenado de la encuesta y poder dar a conocer realmente lo que su opinión refleja. De la siguiente manera para el instrumento tenemos un cuestionario que contiene 18 preguntas con una escala de lique de 5 alternativas, las cuales medirán los ítems, esta opinión de los trabajadores es fundamental tanto en el tema de la comunicación dentro de la organización como en el desarrollo interno.

La finalidad de esta investigación es poder dar recomendaciones para la mejora del problema existente de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en el centro de emergencias san pedro de los chorrillos, por esto de planteo los objetivos tanto el general que es: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018. Y sus objetivos específicos los cuales son: – Determinar la relación que existe entre la comunicación

interna con la capacitación y retroalimentación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018. Determinar la relación que existe entre comunicación interna y Consultoría y formación de equipos en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018. Determinar la relación que existe entre comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.

Para la estructura de esta investigación se dividió en los siguientes capítulos empezando con el primero el cual menciona el problema de esta investigación con una breve descripción, formulación, sus objetivos, justificaciones, y delimitaciones. En el segundo capítulo de esta investigación se menciona el marco teórico mencionado las apreciaciones de diferentes autores de tesis, artículos científicos y conceptos de libros destacados en los temas de comunicación interna y desarrollo organizacional además de tomar en cuenta las hipótesis y la operacionalización de variables. En el capítulo tres se menciona la metodología implementada para la investigación científica como respaldo de interés científico los datos de tipo de investigación el diseño la población y técnicas implementadas para la obtención de datos y su uso adecuado. En el cuarto capítulo se observa las técnicas y procesamiento de datos los cuales nos llevan a una discusión con los autores anteriores, para obtener conclusiones y recomendaciones que se pueden dar al centro de emergencias san pedro de los chorrillos con respaldo de libros y publicaciones científicas mencionados en las referencias bibliográficas. En la última parte se da a conocer los anexos como son la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, los instrumentos, las consideraciones éticas del lugar de investigación y diversos archivos de respaldo documentario para la implementación de esta investigación.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA1**

##### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A nivel mundial, la comunicación interna ha sido uno de los aspectos fundamentales para enfrentar las dificultades relacionadas con la extensión en los sectores empresariales, la globalización, la calidad y la intensidad. Ante estas dificultades, la visión del ejecutivo no debe basarse exclusivamente en la cosmovisión de la economía, la generación y la organización que denota las actividades de las organizaciones desde el siglo XIX. Esto debería incorporar la comunicación, la cultura y la forma de vida como nuevos aspectos de la actividad empresarial, ya que estos tres puntos de vista establecen el sistema sensorial focal de todos los procedimientos de los elementos básicos de una asociación. Desde este punto de vista, la comunicación se compone básicamente de una clave. Aparato para los procedimientos de repensar las relaciones de la asociación con la tierra, la comunicación con sus multitudes internas y externas y el significado del carácter. (BALAREZO, 2014, p.4).

De esta manera los retos organizacionales en la actualidad nos conducen a relacionar la comunicación interna con el desarrollo organizacional en las instituciones de salud pública lo cual se enmarca en los procesos de modernización del estado que está en marcha en el país.

La comunicación interior es el procedimiento de transferencia y comprensión de las implicaciones. Para que la comunicación sea efectiva, es esencial que la importancia sea transmitida y comprendida. La comunicación impecable, en la remota posibilidad de que exista, ocurre cuando se transmite una idea o un pensamiento y el destinatario la capta y



la comprende precisamente como el remitente anticipa que debería hacer. (Robbins y Coulter, 2014, p.509).

En caso del desarrollo organizacional que constan de muchas técnicas para el cambio, que intentan mejorar tanto la viabilidad jerárquica como el bienestar de los trabajadores. Las técnicas DO estiman el desarrollo humano y autoritario, el esfuerzo conjunto y las formas de cooperación, como un alma de deferencia. (Robbins y Judge, 2013, p.587)

Se realizó un diagnóstico en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos donde se observó la siguiente problemática: existiendo ciertos niveles de comunicación interna, comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación transversal; asimismo de desarrollo organizacional, capacitación y retroalimentación, consultoría y formación de equipos, desarrollo inter grupal e indagación; aún existe un espacio considerable para mejorarse u optimizarse.

Por las consideraciones expuestas, se plantea el presente trabajo de investigación denominado “Comunicación interna y desarrollo organizacional según los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018” de esta manera se realizará a dar posibles soluciones a los problemas planteados en esta investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima - 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con la capacitación y retroalimentación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima - 2018?
- 2) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con la consultoría y formación de equipos en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima - 2018?
- 3) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con el desarrollo inter grupal e indagación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima - 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 el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna con la capacitación y retroalimentación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.
- 2) Determinar la relación que existe entre comunicación interna y Consultoría y formación de equipos en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.
- 3) Determinar la relación que existe entre comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

Valderrama (2015) La justificación teórica se refiere a la intranquilidad que brota en el estudioso por ahondar en uno o diferentes rumbos teóricos que tratan el inconveniente que se expone. A dividir de esos rumbos, se espera adelantar en el juicio planteado o hallar eventos y definiciones que transformen o complementen el discernimiento originario. Se hace significativo imprimir, en el diseño, los primordiales elementos hipotéticos sobre las cuales se intenta desarrollar la indagación. (p.140)

Bendezu (2016),” La comunicación interna ha estado comprendida en los años más recientes, como lo indican los análisis hipotéticos, en una variable clave de tasa demostrada en la productividad diferenciada. Además, esto, por la honestidad de su compromiso en el desarrollo de una cultura corporativa.” (p.13).

En el avance de la investigación, se completó una combinación de los datos actuales con respecto a la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional, similares que se han resuelto de una manera eficiente, que servirá autoritativamente a las personas que están ocupadas haciendo trabajos de exploración. Identificado con los dos factores.

### **1.4.2. Justificación Práctica**

El presente estudio de investigación permitió resolver el problema de la relación que existe en la comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Valderrama (2015) La justificación metodológica hace mención al uso de metodologías y sistemáticas determinadas (efectos como empacas, reglamentarios o

modeladores matemáticos) que han de aprovechar de contribución para el tesis de dificultades análogos al científico, así como para la diligencia postrero de otros científicos. La indagación de un software y su esmero en la tramitación de inconvenientes específicos, el oficio y valor de modelos matemáticos, como la reconstrucción de indagaciones para obtener pesquisa, son ejemplos de compendios que, metodológicamente, son significativos en el desarrollo de un proyecto de investigación. (p.141)

Metodológicamente, se recomienda a la luz del hecho de que se utilizó la estrategia lógica y, en este sentido, la información se tratará con una consideración extraordinaria y de manera metódica, por lo que la hipótesis que surge de la exploración es legítima y confiable, ya que Este tema ha estimulado el entusiasmo de los estudiantes de estudios superiores en el campo del desarrollo organizativo y la organización, solo en décadas en curso se han intentado aclarar su tendencia e intentar cuantificarla, se considera un componente básico de los reconocimientos de que el especialista tiene estructuras y procedimientos que ocurren en un lugar de trabajo los elementos externos e innatos de la asociación impactan la presentación de los individuos dentro de la asociación y dan forma a la naturaleza en la que trabaja la asociación.

#### **1.4.4. Justificación Social**

El reconocimiento de este indagación será vital a la luz del hecho de que al conocer la relación que tiene la Comunicación Interna con el Desarrollo Organizacional de los trabajadores de la problemática de San Pedro de los Chorrillos, es muy posible que se rompa si la Comunicación Interna es decididamente identificado con el Desarrollo organizacional o si a pesar de lo que podría esperarse, no hay asociación con el avance jerárquico del personal, a fin de ejecutar metodologías para mejorar la administración del

cliente, lo que resultará en el cumplimiento del número de habitantes en el local de Chorrillos.

#### **1.4.5. Justificación de Conveniencia**

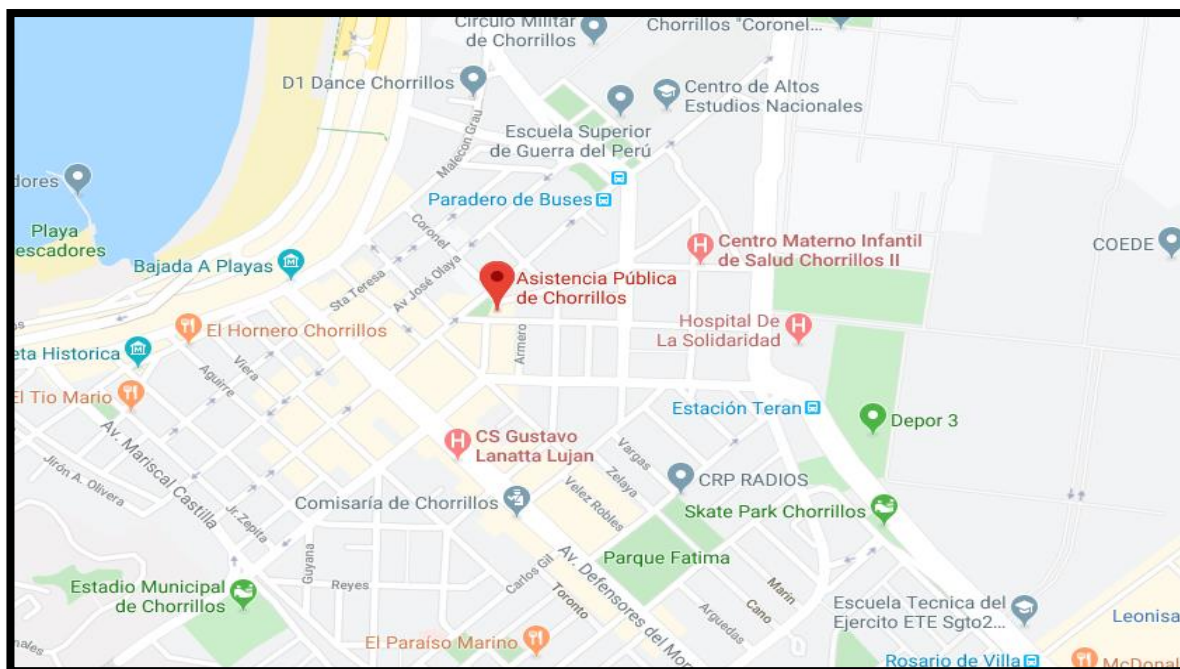
Saber de buena tinta la comunicación interna y el desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, es conveniente porque obtendrá por primera vez deducciones de una organización pública permitiendo proponer alternativas que generen el encargo del trabajador con su centro laboral. También se podrá efectuar actividades, formuladas de expertos que atestigüen u optimen estas dos variables en la formación.

### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. Delimitación Espacial**

El establecimiento de investigación para esta tesis es el centro de emergencias san pedro de los chorrillos ubicado en el departamento de lima metropolitana en el distrito de chorrillos frente a la avenida Alejandro iglesias cuadra 3 entre las calles Alvarado y jirón ferrocarril al costado del parque Angelica Recharte a la altura del banco de la nación de la avenida defensores del morro ex Huaylas

**Figura 1. Mapa de ubicación geográfica del centro de Emergencias San Pedro**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática

### 1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo de análisis de la investigación será tomado fundamentalmente a los hechos suscitados en el ejercicio del 2018.

### 1.5.3. Delimitación conceptual o temática

El trabajo se justifica por el deseo académico de seguir ampliando el material bibliográfico que brinde información respecto a la relación de la comunicación interna en el Desarrollo organizacional del personal de las instituciones públicas, como consecuencia beneficiará a otros investigadores interesados en el tema, ya que les servirá como antecedente para futuras investigaciones.

El tenista menciona que la comunicación es un proceso en el cual se intercambia ideas, sentimientos y pensamientos entre dos personas o un grupo y tiene la finalidad

de captar un mismo mensaje para lograr un objetivo común, La administración del cambio organizacional no está completa sin el desarrollo organizacional. El desarrollo organizacional es un término que engloba un conjunto de acciones con base en valores humanos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización. Las organizaciones están dispuestas a los cambios a poder mejorar e innovar a la tecnología. Ya que la mayoría de cambios genera problemas administrativos y humanos. Para poder reducir estos problemas se necesita una serie de tecnologías basadas en la psicología aplicada a la administración.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **Antecedentes Internacionales**

Balarezo (2014), en su tesis: La comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, sustentada en la universidad técnica de Ambato, cuyo objetivo general fue: Estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa san miguel drive, trabajó con una muestra empírica de 30 miembros, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: a) La comunicación de la organización afecta directamente la baja rentabilidad de la organización San Miguel Drive, así como el marco mental de los especialistas, b) Muchos de los trabajadores de la organización no conocen los tipos de correspondencia que existen dentro del establecimiento, y califica como estándar los métodos interiores para correspondencia con los que verifica San Miguel Drive.

Se infiere que la comunicación autoritaria interior de la organización San Miguel Drive no satisface las capacidades que debería, por ejemplo, producir una prueba institucional reconocible por parte del trabajador hacia la organización y no fortalece las conexiones relacionales entre los socios. C) También es importante mejorar el ambiente autoritario de la organización San Miguel Drive para tener un adecuado avance de los especialistas, d) Diseñar procedimientos para mejorar la comunicación jerárquica interna de manera que pueda satisfacer sus capacidades fundamentales como puede ser: Generar La prueba institucional distintiva del trabajador hacia la organización y fortalece las relaciones relacionales entre los trabajadores.



Bendezu (2016), en su tesis: La comunicación interna y la ficha corporativa en la municipalidad distrital de la Perla, Callao, sustentada en la concesión franquista máximo de San Marcos facultad de trivio y ciencias humanas, cuyo ecuánime normal fue: Analizar la lista entre la notificación interna y la datos personales corporativa en la municipalidad distrital de la Perla (MDP), trabajó con una indicio empírica de 595 trabajadores, con plan boceto transversal no empírico y concluyó lo venidero: a) ) El presente examen al aplicar la investigación de conexión Chi Square Pearson se compromete con la escritura de observación que revisa la conexión entre la correspondencia interior y la cultura corporativa en las asociaciones. El perfil de cultura jerárquica propuesto por O'Reilly, Chatman y Caldwell se ha distinguido como la estructura hipotética calculada más adecuada para la investigación de la variable cultural autorizada, ya que representa siete atributos fundamentales o medidas clave que captan la incorporación de dicha variable.

Para garantizar la sinceridad de las comunicaciones, se recomienda el programa de unos preliminares anual de anuncio interna. Este se endeudamiento poblar obedeciendo a ciertos criterios: administración de objetivos (realistas y cuantificables), el borrador de una organización, la segmentación de los públicos internos (parques y jardines, limpieza pública, serenazgo, unilateral oficinista), la obtención de mensajes claves para cada target, la edificio de indicadores de estipulación, un presupuesto, y la feedback de todo el creencia para rehacer posibles desviaciones en el logro de los objetivos planteados. Finalmente, en la producción del bosquejo de novedad se sugiere establecer mayores niveles de coordinación entre las áreas de Personal y Relaciones Públicas en la metropolitano en que son dos instancias claves que tienen como objetivo el fortalecimiento de la ficha institucional.

Con respecto a las señas corporativas, sugerimos labrar un dictamen de sus humanidades organizacional, para lo cual es instrumento adjudicar el prototipo teórico de Schein: evaluando los artefactos (dotación, croquis de ambientes, símbolos y colores), los valores y

los supuestos (creencias subyacentes de las personas). El aséptico extremo es que exista coherencia entre estos tres niveles del saber corporativo. En esa orientación, todas las acciones, prácticas operativas, decisiones gerenciales deben ser examinadas minuciosamente, ya que lo esencial es atesorar seguridad entre los valores y los comportamientos institucionales: el equitativo postero es la cerco de formación, d) Una admonición para los futuros profesionales de la notificación organizacional es enganchar la estadística como una útil clave en su enseñanza. Tener una colchoneta consistente de esta disertación es un provecho competitivo en el área laboral. Cada vez más, los fortuna se reducen en las organizaciones y se incrementa la competición interna por venir una máximo emolumentos presupuestaria en sus departamentos.

Calderón (2017), en su tesis: desarrollo organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao, sustentada en la universidad Peruana de ciencias aplicadas, cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del desarrollo organizacional sobre la Satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de salud Bellavista, Callao, trabajó con una muestra empírica de 170 entre condiciones nombrados, contratados y terceros, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: Existe evidencia que el desarrollo organizacional influye favorablemente en el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del centro de salud Bellavista, Callao.

Fortalecer el desarrollo organizacional en los trabajadores del centro de salud, debido a que impactará en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta externa del centro de salud, realizar talleres de actualización de conocimientos en salud a los trabajadores del centro de salud para que mejore aún más el componente de seguridad de la satisfacción los

usuarios de consulta externa del centro de salud, realizar con anticipación el pedido de medicinas, materiales e insumos para los usuarios del centro de salud a fin de fortalecer más el componente de capacidad de respuesta de la satisfacción los usuarios de consulta externa del centro de salud Bellavista, Callao.

Carvajal (2015), en su tesis: comunicación interna y la cultura organizacional del instituto nacional de estadística y censos- INEC, sustentada en la pontificia universidad Católica del Ecuador, cuyo objetivo general fue: Realizar un diagnóstico de comunicación que revele la situación actual del INEC con respecto a la gestión de la comunicación interna, trabajó con una muestra empírica de 55 colaboradores, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: a) La comunicación interna del establecimiento no se encuentra como un punto de acceso esencial para la adquisición de datos, ya que, según la información encontrada, la mayoría de los socios no tienen la menor idea acerca de las capacidades realizadas por la motivación de la división de correspondencia detrás de por qué les gusta retroceder En diferentes fuentes como asociados o jefes de territorio. Esto ha producido supuestos erróneos en algunos eventos a la luz del hecho de que los datos están incapacitados y no llegan auténticamente y con regularidad para todos sus beneficiarios.

Algunos conductos nuevos no se utilizan de manera aceptable, y esto contrarresta el envío de mensajes precisos que no se registran correctamente a los seguidores. Hay canales, por ejemplo, anuncios que no están preparados y que no se actualizan en todo momento. Los intereses de las persianas de PC no se actualizan ocasionalmente, no hay un plan financiero designado para muebles impresos, la advertencia dada por el intercambio informal se transmite regularmente de manera inadecuada y esto ha causado cargas, c) el inec no tiene un libro de enfoques que están resumidos en una entrega oficial, se han

excluido algunos procedimientos que deben seguirse para el inicio de la fundación o la documentación, que están conectados progresivamente al libro corporativo de Chrome. La incapacidad de montar con un tomo de estrategia implica que existen numerosos procedimientos que no tienen una relación o una ampliación o fomentan los formularios de correspondencia.

Un gran nivel de colegas descubre que la cita del INEC habla de un asilo para la transmisión de notificaciones exactas de que funciona en tres estructuras distintas y algunas tan a menudo como sea posible procedimientos problemáticos, por ejemplo, enviar y recibir registros, mitigar la reunión debido al logro. Entre las estructuras, hay relativamente pocas unidades de agitación para la preparación, lo que ha hecho que algunos servidores se muevan comenzando con un lugar y luego al siguiente utilizando sus propios activos financieros. e) En cuanto a la información corporativa, existe un nivel figurativo de autoridades que no tienen la más remota idea y no han debilitado la apatía de la asociación. Esto se debe a que no hay muchos representantes al reunir un hechizo o un tomo en el que la organización utilizada debe guardar este anuncio. Además, algunos informes particulares indican que esta correspondencia no es aplicable al periquete de practicar sus ejercicios.

### **Antecedentes nacionales**

Charry (2017), en su tesis: Comunicación interna y el clima organizacional, sustentada en la universidad nacional mayor de San Marcos Facultad de letras y ciencias humanas, Cuyo frío descendiente fue: Establecer la relación entre la estipulación de la comunicado interna y el ventilación organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima metropolitana durante el santiamén trimestre de 2016, trabajó con

una manifestación empírica de 285 trabajadores, con programa claro transversal no empírico y concluyó lo subsiguiente: a) Se llega a definir la relación que existe entre las variables de investigación de la cual la gestión de la comunicación interna y la segunda variable del clima organizacional con un R de 0.959 de resultado estadístico. Llegando a entender ese punto se puede determinar efectivamente que la relación de las dimensiones de la segunda variable en total 5 se pueden entrelazar con la primera variable comunicación interna.

En el dimensionamiento de la segunda variable tuvieron promedios como son el de estructura y la influencia con una puntuación de 3.51 autonomía con una puntuación de 3.83 el desarrollo con 3.26 el de orientación que obtuvo un total de 3.86 y promoción con 3.69 lo esperado fue que estaba con puntuación muy baja para el promedio. El área de dirección y RR.HH. deben cumplir con el PDP el plan del desarrollo de las personas para un beneficio más amplio para la empresa así mejorar sus habilidades y las capacidades así se mejorará el rendimiento y una atención más eficaz y demostrar eficiencia a todos los usuarios de las UGEL.

De la Torre (2017), en su tesis: desarrollo organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016, sustentada en la universidad San Ignacio de Loyola, su objetivo frecuente : Examinar la conexión que tiene la mejora jerárquica con la ejecución del trabajo de los especialistas de la oficina de promoción especializada de la Biblioteca Nacional del Perú, trabajó con un ejemplo exacto de 42 trabajadores entre personas, con un plan ilustrativo transversal no exploratorio y terminó el acompañamiento: Para mejorar el desempeño de los trabajadores de la biblioteca se recomienda realizar cambio en la cultura impuesta a la organización donde se esperan cambio significativo para la biblioteca, otro de los puntos a mejorar o cambiar son los valores de la institución las creencias de su

cultura que pueden mejorar la imagen el clima puede afectar directamente con una relación con la cultura para el mejoramiento del desempeño se tiene a un cambio de las normas. La realización de talleres con mejoras en dinámicas para fortalecer la cultura con ese fin se puede desarrollar mejor las metas y el cumplimiento de sus objetivos, con charlas sobre valores con mayor impacto en el desempeño, este proceso mejorara la imagen y se verán cambios positivos aún se debe mejorar las políticas dentro de la biblioteca dándole más libertad a los trabajadores al expresar sus ideas y desarrollar su potencial para los símbolos institucionales se debe tener claro y preciso cuales son y cómo se deben desarrollar aun con un cambio en su filosofía de trabajo la flexibilidad es recomendable ya que el personal del área técnica del desarrollo pueda plasmar mejores cambios y así ayudar en la mejora de la biblioteca nacional tanto en el desarrollo laboral con a en la oficina de desarrollo considerándola una mejor área en su desempeño.

Manzano (2017), en su tesis: La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016, sustentada en la universidad nacional del Altiplano facultad de ciencias contables y administrativas, cuyo objetivo general era: Decidir la conexión entre la correspondencia interior y la ejecución del trabajo de la capacidad humana de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador - Agencias de Puno - Juliaca 2016, trabajó con un ejemplo observacional de 11 trabajadores, sin distinción transversal, Planificar y finalizar el acompañamiento: a) Según la investigación completada, el 36% de los encuestados confirma que la correspondencia interna afecta su ejecución en el trabajo, esto depende de la mejor utilización posible de los medios de correspondencia interna, los tipos de correspondencia y la utilización de un canal que energizan actividades de mejora y que amplían la dedicación de los socios hacia la asociación.

Hay obstrucciones de comunicación que intervienen en la progresión de la correspondencia interna, por ejemplo, obstáculos individuales, el 45% de los encuestados declara que el temor de dar noticias terribles, el deseo de satisfacer al supervisor o los patrones de comportamiento negativos cuando la audición afecta la ejecución de su actividad. Por otro lado, el 72% expresa que la comunicación casual gana en la asociación, esta circunstancia implica que los encuestados están obligados a estar atentos a las corrientes de comunicación casual, por ejemplo, hablar, un medio que altera la poderosa difusión de mensajes, dado que los datos pueden ser controlados por intereses específicos,

c) Para la Dirección General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de San Salvador, utilizar los medios de correspondencia internos de manera viable, buscando que la correspondencia informal disminuya y no influya en la ejecución del trabajo, y actualizar los sistemas fue para evitarlos y la administración apropiada de flujos de comunicación interna.

Ramos (2016), en su tesis: La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la filial de regulación y adiestramiento de electricidad - Arconel, sustentada en la mano Andina Simón Bolívar, para la determinación de su objetivo se aclaró que: dar a entender tanto el compromiso como la pertenencia de los trabajadores en sus funciones y servicios de sus diferentes organismos a través de la participación activa y el liderazgo que desarrolla cada uno. El proceso se realizó con la participación de 218 colaboradores de las diferentes áreas de Arconel de la investigación se obtuvieron los siguientes alcances conformados por resultados de sus datos de investigación: para contempla el éxito de una organización se evitó la implementación de un plan estratégico esto causo que las necesidades fueran evitadas perdiendo los puntos de retroalimentación y la participación administrativa, la comunicación afecto tanto la parte administrativa como la parte laborable, esta mejora

debe observarse de la forma más delicada posible por parte de la dirección y sus niveles en su jerarquía esperando una mejor observación que compartan ambos puntos de vista para darle una mejor forma de manejo.

Para la empresa se debe mejorar la utilización de la comunicación ya que este instrumento no solo de trabajo también de gestión depende de las objetivos empresariales las estrategias que se implementan para la vía anual, las políticas establecida desde sus cimientos corporativos y posiciones de la organización para que se participe y se pueda ver el compromiso de cada uno de los trabajadores y funcionarios en una ajuste de las actividades y procesos todo este procedimiento es necesario para mejorar lo que viene dentro de la comunicación dando inicio al desarrollo de utilización de nuevas tecnologías disponibles a la utilización administrativa.

La realización de esta investigación fue para observar los acontecimientos de la comunicación y las relaciones del equipo de trabajo no solo para mejorar el buen uso de los elementos de comunicación también para mejorar las estructuras desde las áreas más altas corporativamente hasta las áreas más pequeñas de piso entre las cuales debe surgir una comunicación fluida y despejada de todo conflicto. Se espera que el resultado de esta investigación se refleje en la decisión de mejorar la disminución de conflictos asegurando los siguientes puntos: mejorar las relaciones entre las personas dentro de sus actividades laborales esto se fundamentara con mejora participativa al desarrollo de la cultura, los canales de comunicación deben ser directas en la comunicación interna de la organización.

Seminarios (2017.) da a conocer en su investigación titulada: Clima laboral y desarrollo organizacional en mercaderes en la una empresa retail de Lima Metropolitana, abogada para la UPCA , el imparcial principal se determinó de la siguiente manera: Evaluar la relación que existe entre clima profesional y granazón organizacional en vendedores de



una muestra de sujetos retail en Lima Metropolitana, trabajó con una muestra empírica de 111 participantes de entre ambos sexos, con esquema expresivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: Existe una relación directa, arrastrada y significativa entre elegancia sindical y desarrollo organizacional es una manifestación de vendedores de una empresa de cualquiera retail de Lima, El clima tierno garantiza la permanencia de los vendedores; así como la rentabilidad y sostenibilidad de las industrias de tipo retail. Ya que, sin buenos vendedores, las ventas caen y la rentabilidad igualmente. las correlaciones entre clima laboral con compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuación, respectivamente.

La correlación entre corriente profesional y madurez de continuidad, arrojó una relación opuesta, débil y no significativa. Este resultado coincide con altamente dirección en cuanto a que la relación sea ineficaz; ya que mientras tanto más positiva sea la percepción del clima profesional para los vendedores, último será su florecimiento de continuidad, por el contrario, aumentará el arreglo afectivo, este estudio se realice en otras organizaciones peruanas, en rubros industriales, minería y/o construcción, ya que al ser rubros que mantiene protagonismo en la economía de nuestro condado y proveen de empleo a miles de peruanos, sería injusto retener la verdad de saliente sujeto de industrias en cuanto al clima de negociación organizacional que predomina, y el rol que cumple el clima laboral en generar un buen desempeño.

Jiménez y Rojas (2012), en la postulación de su investigación titulada: Metodologías de comunicación interna y externa que impactan los diversos ítems y procedimientos del establecimiento de CEA, reforzados por el Colegio EAN, cuyo objetivo general era: Optimizar los procedimientos de comunicación jerárquica de la Fundación CEA. A través de sistemas que fortalecen la comunicación con clientes internos y externos según su razón

corporativa, trabajamos con un ejemplo de observación de 35 autoridades, con un plan expresivo transversal no exploratorio y terminamos el acompañamiento: a) Se descubrió que la solidaridad de poderes y la cooperación es crucial para lograr los objetivos propuestos, y esta ayuda se obtuvo de los ejecutivos de la Fundación CEA que abrieron sus caminos para exponer, analizar e identificar defectos, aperturas y cualidades dentro de esto.

En ciertos eventos hubo una restricción por parte de los administradores del centro que demostraron poca intriga o capacidad para asociarse en el uso de los estudios; lo que es más, no hubo informes con datos que mostraran la historia, la misión y la visión de la Fundación CEA, lo que además creó un aumento de los tiempos de investigación, el uso de descripciones generales o la recopilación de datos. Esta postulación nos permitió fortalecer y adaptar el nuevo aprendizaje en el método para mostrar y clasificar una proposición, utilizando las normas de APA y las nuevas estructuras que hicieron de esta exploración una alegría; Por otro lado, al completar el examen en la Fundación CEA, sirvió para darse cuenta de que la importancia de la comunicación en las asociaciones tiene un gran efecto en la administración de los representantes, sin embargo, en la mejora del lugar de trabajo, la calidad, la administración y la edad salarial.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **Primera variable: Comunicación Interna**

#### **Definición teórica de comunicación interna**

Según el investigador Muñiz (2014) explicó: La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos

que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados. (p.119)

El autor se refiere a que la comunicación interna es necesaria en toda organización y sobre todo en las instituciones públicas como el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, en donde se hace necesario mejorar la motivación en el personal para adaptarse a los nuevos cambios.

Asimismo Muñiz (2014), indicó que en cuanto a los tipos de comunicación interna, podemos hablar de dos: ascendente, que se realiza de abajo hacia arriba en el organigrama de la organización y descendente que tiene lugar de arriba hacia abajo. A menudo, muchas instituciones caen en el error de convertir su comunicación en algo unidireccional, donde los trabajadores son simples sujetos pasivos. (p.119)

Robbins y Judge (2017), plantearon que la comunicación interna es: “el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados” (p. 585).

En ese mismo sentido Robbins y Judge (2017), Refirieron que cuando grupos de obligatoriedad molestan u hostigan a un miembro que produce demasiado y que origina que el resto del acoplamiento transmita una mala lámina, se están comunicando con el de guisa mudable y controlando su talante. La novedad favorece la motivación porque les aclara a los individuos lo que deben causar, que tan correctamente lo están haciendo y como podrían curar si su provecho afuera insatisfactorio. El filial de metas específicas, la retroalimentación del alzamiento hacia ellas y el reforzamiento del ademán deseado estimulan la motivación y requieren del mensaje. Para mucha vulgo, su articulación de incumbencia es la patrón venero de interacción social. (p. 585).

Hernández (2011), indicó: La comunicación interior tiene varios flujos y puede seguir funcionando de varias maneras: en un plano nivelado o verticalmente. Pueden transmitirse de varias maneras: oralmente, grabadas en forma impresa, por teléfono y con varias sustancias: órdenes, informes, representaciones, etc. Sociológicamente, la correspondencia es el camino para hacer que los estados abstractos se conozcan a través del lenguaje oral y emblemático. La correspondencia entre las reuniones humanas es el factor fundamental de su solidaridad y congruencia; Es el vehículo de su modo de vida y, de este modo, es el establecimiento genuino de la cultura humana. Los supervisores, particularmente los administradores, deben producir el apego social de los individuos de la organización a través de componentes sociológicos, por ejemplo, las cualidades que les permiten relacionarse con la organización y que a través de la satisfacción de los objetivos crean un nivel de auto-reconocimiento. (p.95)

Desde los estructuralistas, la organización fue comprendida como un elemento interno o unidad de creación social para servir a la red, con cualidades normales que permiten y fomentan el cumplimiento de los objetivos de la asociación y, mientras tanto, producen satisfacción humana. Esta es la razón por la que se establecieron algunos modelos de administración y ejecutivos que dependen de las cualidades (organización por cualidades).

Elton Mayo encontró la intensidad de las reuniones casuales; los estructuralistas decidieron los componentes que los crean y los sistemas de actividad que ayudan a un jefe de organización o región de recursos humanos a formar una cultura autoritaria viable impartida por sus convicciones y objetivos. Renate Mayntz afirma que las dos partes más significativas de la estructura de la asociación son especialista y correspondencias, puntos de vista que se entrelazan: "Los intercambios y los expertos son, de este modo, las maravillas centrales de cualquier asociación". Sin embargo, la escuela estructuralista no

está restringida únicamente a estas perspectivas, pero sirve a otras, identificada con la conducta en las asociaciones.

## **Segunda variable: Desarrollo Organizacional**

### **Definición teórica de Desarrollo Organizacional**

Koontz y Weihrich (2013) aportaron: El desarrollo organizacional (DO) es una forma deliberada, incorporada y organizada para mejorar la viabilidad de la organización. Su objetivo era atender los problemas que disminuyen la viabilidad de la actividad en todos los niveles, incluidos los problemas, la descentralización superior y la mala correspondencia. Los procedimientos de DO incorporan la preparación de la investigación (por ejemplo, individuos que se comunican en una reunión), preparación autorizada y aportes en las revisiones generales. Algunos especialistas en DO también dependen de la creación de grupos, las entrevistas de proceso, el ajuste de conducta autorizada, la estructura de trabajo y la mejora, el estrés de los ejecutivos, la organización de la vocación y la vida y la administración objetiva como un componente de su metodología. (p.268)

Koontz, Weihrich y Cannice (2017) plantearon: El desarrollo organizacional es un ajuste sistémico, integrado y planeado para sanar la verdad de grupos de personas y de toda una distribución o dispositivo organizacional. El grana organizacional utiliza varias técnicas para identificar y mandar problemas; en fragancia, se enfoca a toda la orden (o una segmentación importante), en mano que el grana del administrador se concentra en el

individuo. Estos enfoques se apoyan uno al otro y deben habitar integrados para mejorar la verdad de los gerentes y el ente. (p.344)

Robbins y Judge (2017) consideraron: El principal concepto del desarrollo organizacional (DO) se define muchas estrategias para el cambio, que buscan mejorar tanto la viabilidad jerárquica como el bienestar de los especialistas. Las estrategias de DO estiman el desarrollo humano y jerárquico, el esfuerzo coordinado y las formas de inversión, solo como un alma de solicitud. Recomendado: 1) Respeto a las personas. Las personas son vistas como criaturas conscientes, confiables y cautelosas. Deben ser tratados con nobleza y respeto (2) Confianza y respaldo. Una asociación exitosa y sólida se describe por la confianza, la validez, la receptividad y una situación estable (3) Igualdad de intensidad. Las asociaciones exitosas no le dan tanta importancia al poder ni a varios controles nivelados (4) Confrontación. Los temas no deben ser cubiertos, pero deben ser atendidos directamente (5) Participación. Mientras más influidos estén los individuos con las elecciones, más dedicados estarán para ejecutarlos. (p.587)

Hernández (2011) mencionó: El desarrollo organizacional (DO) es la corriente de razonamiento administrativo que revisa las estrategias sociológicas y mentales concentradas en la disposición de los problemas, los estados de ánimo y las prácticas fundamentales de la fuerza laboral (personal operativo y administrativo) para restablecer las asociaciones y hacerlas cada vez más agresivas y viables. Sus procedimientos son el resultado de profesionales en ciencias de la conducta, por ejemplo, terapeutas, sociólogos y, en menor grado, antropólogos sociales. El director experto dispuesto al factor humano utiliza este aparato (DO) en sus consultorías. Como regla general, el DO es una metodología de cambio organizado, que se encuentra más importante para el cambio de

métodos de actuación, propensiones, prácticas y métodos para trabajar en una organización.

La DO comienza por la razón de que las organizaciones se ven atrapadas de forma intermitente en los modelos ideales que los acosan, a la luz del hecho de que la visión considera todas las cosas: métodos para trabajar, para cuidar los problemas, para impartir, al igual que sus mentalidades y cualidades. Caer presa de las normas puede ser valiosa hasta ahora no satisfactoria en el presente y, de esta manera, no responder como lo indican las nuevas necesidades de la tierra. Se puede decir muy bien que la condición interna (cultura y actitud de sus individuos) dificulta las perspectivas con bajos grados de ejecución y convencionalismo; por lo tanto, la asociación evita ganar de sus problemas y sus triunfos en ocasiones específicas, por lo que el curso requiere ajustar la visión tradicionalista de los individuos de la organización. El DO estaba destinado a gestionar los problemas sociales y su asociación con la intensidad de las organizaciones o establecimientos.

El OD comienza desde la forma en que la forma de vida de una asociación puede configurarse "descongelando y solidificando" según lo requieran las condiciones. Los clínicos y especialistas de la DO sostienen que una cultura de trabajo solidificada e incapacitada es la que está atrapada en una visión firme y no creativa (cosmovisión), con métodos de trabajo antiguos o obsoletos, sin cambios ni ajustes en los elementos de la naturaleza. ; Además, eso ha llevado a la asociación de la organización a grados de desperdicio que ponen en peligro su calidad e intensidad perpetuas en el mercado o condición en la que trabaja, sin que sus individuos (aparte del nivel de la administración) conozcan sus propios aspectos de despilfarro y autoentención engañosa. Y la falta de preocupación. Al "descongelar" una cultura empresarial se comprende el camino para despertar la voz apacible y pequeña de los individuos de la organización e instar a su

cooperación para mejorar los enfoques para trabajar, estableciendo opciones y nuevas estructuras de trabajo.

El maestro DO se convierte en un asesor de formularios de progreso y normalmente está fuera. De la misma manera, debe hacer que la administración de la asociación de la organización sea consciente de los peligros relacionados con el descongelamiento de una cultura, ya que la protección contra el cambio definitivamente surgirá con disposiciones negativas, dudas, temores y perplejidades irreducibles; Por lo tanto, se requiere que un especialista en cambiar el tablero obre los modelos ideales y, mientras tanto, se dé cuenta de cómo manejar los problemas del progreso y someta a los individuos a otra cultura de trabajo, inventiva y enfocada, con mentalidad y cualidades confiables. Que unen a los individuos con la misión de la organización. (p.246)

Robbins y Coulter (2014) indicaron: El desarrollo organizacional (DO) es el lapso que se utiliza para adjetivar los métodos de avatar enfocados en la pedantería gremial, así como en los productos y la raza de las relaciones interpersonales en el encargo. Busca ocasionar cambios en los empleados de las organizaciones y impresionar que trabajen mejor en colectividad. Por cliché, los ejecutivos de Scotiabank, una de las cinco instituciones bancarias más grandes de Canadá, saben que el boom de cualquier nueva táctica de ventas y empleo a clientes depende de reparar las actitudes y los comportamientos de sus empleados. Los gerentes han ajado diferentes técnicas DO durante oriente avatar decisivo, incluyendo la origen de equipos, las encuestas de feedback y el grana intergrupar. (p.193)

Chiavenato (2017) consideró: El desarrollo organizacional alude al aprendizaje por parte de la persona. A continuación, discutiremos los instrumentos del cambio jerárquico, es decir, el aprendizaje en el grado de toda la asociación. La mejora autoritaria (OD) es un



enfoque de cambio jerárquico con el que los propios trabajadores planifican el cambio que se requiere y lo ejecutan con la ayuda de un especialista interno o externo y tienen los atributos que lo acompañan: (1) Depende de la investigación y la actividad, 2. La mejora autoritativa aplica la información de las ciencias sociales 3. El avance jerárquico cambia los estados de ánimo, las cualidades y las convicciones de los especialistas 4. El avance autoritario cambia la asociación en un sentido específico, como la mejora para abordar los problemas, la adaptabilidad, la capacidad de respuesta, La expansión en la naturaleza del trabajo, el cambio social y la competencia ampliada. (p.425)

Chiavenato (2017) consideró: El desarrollo organizacional utiliza un procedimiento dinámico que consta de tres etapas: (1) La conclusión, que se produce mediante la investigación sobre las circunstancias de flujo y reflujo. En definitiva, el hallazgo es una impresión del requisito de cambio en la asociación o en una parte de ella. El análisis debe realizarse a través de reuniones o exámenes relacionados con las personas o reuniones incluidas. (2) La mediación es una actividad para modificar la presente circunstancia. En general, la mediación se caracteriza y organiza a través de talleres y charlas entre la población general y las reuniones incluidas, y los planes para decidir las actividades y el rumbo que debe perseguir el cambio. (3) El refuerzo es un impulso para equilibrar y mantener la nueva circunstancia a través de la crítica. Cuando todo está dicho, listo, se obtiene la fortificación a través de reuniones y evaluaciones ocasionales que se completan como aportes del cambio realizado. (p.426)

Chiavenato (2017) planteó: El desarrollo organizacional utiliza una innovación cambiada. Las estrategias principales son: (1) La preparación para la sensibilidad, también llamada preparación para la afectividad, es la estrategia más experimentada y más amplia

de avance jerárquico. (2) La investigación transaccional (TA) es un método que busca la auto-conclusión de las conexiones relacionales, que ocurren a través de intercambios. Un intercambio implica cualquier tipo de correspondencia, mensaje o asociación con otros. (3) El avance de los grupos es un procedimiento de alteración de la conducta en el que se reúnen algunas personas de diversos niveles y zonas de la asociación bajo la coordinación de un experto. o, de nuevo, pionero y amonestación mutua, buscando un punto de reunión donde el esfuerzo coordinado sea progresivamente productivo, elimine los obstáculos relacionales de la correspondencia a través de la edificación y la comprensión de sus causas. (4) El asesoramiento sobre procedimientos es una estrategia con la cual cada grupo es facilitado por un experto, cuya presentación difiere enormemente.

La coordinación permite ciertas intercesiones, por lo que el grupo es cada vez más delicado con respecto a sus procedimientos internos y para establecer objetivos y destinos, apoyo, autoridad, liderazgo básico, certeza e inventiva (5) La reunión de confrontación es una estrategia de cambio de conducta que está relacionada con el Asistencia de un asesor interno o externo (llamado un forastero). (6) La entrada de datos es un procedimiento de cambio social que comienza a partir de la regla de que cuanto más información psicológica recibe el individuo, más importante es la posibilidad de resolver y actuar de manera imaginativa. La entrada de información permite el aprendizaje de nueva información sobre uno mismo, los demás, las formas de recolección o los elementos de toda la asociación, información que no se considera constantemente. (p.427).

### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**Comunicación formal.** Robbins y Coulter (2014) Comunicación que se lleva a cabo de acuerdo con los esquemas laborales prescritos por la organización (p.488)

**Comunicación informal.** Robbins y Coulter (2014) Comunicación que no está definida por la jerarquía estructural de la organización (p.488)

**Reunión general.** Robbins y Coulter (2014) Reuniones públicas informales donde se transmite información, se analizan diferentes temas, o celebran sus logros (p.488)

**Comunicación descendente.** Robbins y Coulter (2014) Comunicación que fluye hacia abajo por la estructura jerárquica, de un gerente hacia sus empleados (p.488)

**Comunicación ascendente.** Robbins y Coulter (2014) Comunicación que fluye hacia arriba por la estructura jerárquica, de los empleados hacia los gerentes (p.488)

**Comunicación lateral.** Robbins y Coulter (2014) Comunicación que se lleva a cabo entre empleados al mismo nivel organizacional (p. 488)

**Comunicación transversal.** Robbins y Coulter (2014) Comunicación que se da entre las diversas áreas de trabajo y los distintos niveles organizacionales (p. 488)

**Redes de comunicación.** Robbins y Coulter (2014) Variedad de patrones de los flujos de comunicación vertical y horizontal dentro de la organización (p. 488)

**Desarrollo organizacional (DO).** Robbins y Judge (2017) Conjunto de intervenciones para el cambio planeado, con base en valores humanistas y democráticos, que busca incrementar tanto la eficacia organizacional como el bienestar de los trabajadores (p.589)

**Capacitación para la sensibilidad.** Robbins y Judge (2017) Grupos de entrenamiento que buscan un cambio en la conducta mediante la interacción en un grupo no estructurado. (p.614)

**Retroalimentación por encuesta.** Robbins y Judge (2017) Uso de cuestionarios para identificar las discrepancias entre las percepciones de los miembros; se realiza un análisis y se sugieren soluciones. (p.589)

**Consultoría del proceso.** Robbins y Judge (2017) Reunión donde un consultor ayuda a su cliente a entender los eventos de procesos que debe enfrentar, a s í como a identificar cuáles de los procesos necesitan mejorar (p. 589)

**Formación de equipos.** Robbins y Judge (2017) Interacción amplia cliente entre los integrantes del equipo para mejorar la confianza y la apertura, (p. 589)

**Desarrollo intergrupalo.** Robbins y Judge (2017) Esfuerzos del DO para cambiarlas actitudes, los estereotipos y las percepciones que tienen unos grupos de otros (p. 591)

**Indagación apreciativa.** Robbins y Judge (2017) Método que busca identificar las cualidades únicas y las fortalezas especiales de una organización, para usarlas en la mejora del desempeño (p.591)

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la Comunicación interna y desarrollo organizacional en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.

#### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- 1) Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.
- 2) Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Consultoría y formación de equipos en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.
- 3) Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.

#### **2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizaremos.

Rusu (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respeto a una variable” (p. 24).

Definición operacional de la variable comunicación interna: La variable Comunicación interna, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8

indicadores: Comunicación descendente, Comunicación ascendente, Comunicación transversal. Asimismo, por cada indicador se consideraron 1 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 18 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Definición operacional de la variable desarrollo organizacional: La variable desarrollo organizacional, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8 indicadores: Capacitación y retroalimentación, Consultoría y formación de equipos, Desarrollo inter grupal e indagación. Asimismo, por cada indicador se consideraron 1 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 18 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Variable 1: Comunicación interna	La comunicación interna es el proceso de transferencia y comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda. La novedad óptima ocurre cuando se transmite un apreciación o una conceptualización y el receptor lo capta y lo comprende	Comunicación descendente	Políticas Procedimientos Coordinación Metas Recomendación de seguridad Responsabilidades	Cuestionario Escala de valores tipo Likert
		Comunicación ascendente	Reportes Aportes Buzón de sugerencias Cultura organizacional Clima de confianza Toma de decisiones	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

cabalmente como el emisor expectativa que lo haga.(Robbins y Coulter, 2014).	Comunicación transversal	Eficacia Rapidez Nivel laboral Correo electrónico Distintos niveles Avances Tecnológicos
--	--------------------------	--

**Tabla 1: Definición operacional de la variable comunicación interna**

Fuente: Robbins y Coulter (2014, p. 488)

**Tabla 2: Definición operacional de la variable desarrollo organizacional**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 2: Desarrollo organizacional	El desarrollo organizacional (DO) consta de muchas técnicas para el cambio, que intentan mejorar tanto la viabilidad jerárquica como el bienestar de los trabajadores. Las técnicas DO estiman el desarrollo humano y autoritario, el esfuerzo conjunto y las formas de cooperación, como un espíritu de deferencia. (Robbins y Judge, 2017)	Capacitación y retroalimentación	Expresión de ideas Participación Capacitación para la diversidad Retroalimentación por encuesta Identificar problemas Toma de decisiones	Cuestionario  Escala de valores tipo Likert
		Consultoría y formación de equipos	Mejora continua Desempeño Información Relaciones interpersonales Formación de equipos Análisis de roles	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)
		Desarrollo inter grupal e indagación	Mejorar las actitudes Solución de problemas Integración Formación de sub grupos Identificando cualidades	Siempre (5)

**Fuente: Robbins y Judge (2017, p. 587)**

### **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En el mundo averiguación científica, obtenemos nombrar que el método es el universalidad de procedimientos lógicos a través de los cuales se trazan los problemas científicos se ponen a evidencia las hipótesis y los instrumentos de cometido investigados. La lógica es un parte indispensable en la asignatura ya que sin él no sería claro reflejar si un argumento es válido.

Método hipotético deductivo

Valderrama (2018) afirmo que:

A seccionar de la determinación de casos particulares se puede plantear una dificultad, el cual puede mandar a una proposición a través de una opinión de agregado. Partiendo



del batiente teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento razonable que; después, esta se intenta autenticar empíricamente (p.97).

### **3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

La indagación estará centrada en la investigación Básico, porque determinaremos las diferentes teorías científicas en relación al problema de estudio. Estas teorías constituirán los soportes teóricos – científicos del marco teórico, luego se formularon hipótesis y se contrastaran con la realidad problemática para concluir teorías de las relaciones entre las variables de la comunicación interna con la variable desarrollo organizacional que se enfocan en el campo del centro de emergencias san pedro de los chorrillos.

Valderrama (2018) afirmo que:

Es conocida además como indagación teórica, pura o esencial. Está destinada a aportar un volumen estructurado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de provisión pericia inmediata. Se preocupa por recoger nueva de la naturalidad para reproducir los principios teórico - verificado, encarrilado al logro de principios y leyes (p.164).

### **3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se situará en el nivel Correlacional, es descriptiva porque vamos a medir y describir la variable independiente y la variable dependiente. Es correlacional por que se establecerá el nivel de correlación entre las variables para determinar las interpretaciones que corresponderán a cada dato resaltante como resultado del proceso estadístico.

Correlacionales

Hernández et al. (2014) indicaron: “Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

### **3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Por el programa la investigación será no experimental, ya que se basará en las observaciones de la realidad en brazo dialéctico sin la intervención o treta del investigador. Al respecto Hernández et al. (2014) explicaron: “La investigación no experimental efectúa estudios que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p. 152).

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### Población

Valderrama (2018) afirma que:

La población es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en convite, en cada una de las unidades del orbe. Es soltar, es el universalidad de títulos que cada fijo toma en las unidades que conforman el universo. Por ello, se puede hablar, cuando el mundo tiene N fundamentos,, que la población estadística es de tamaño N. (p.183).

La población estará constituida por 95 trabajadores entre personal asistencial, técnicos, auxiliares, enfermeros del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

#### Muestra

Valderrama (2018) afirma que:

La muestra Es un subconjunto característico de un globo o plaza. Es representativo, porque reflexiva literalmente las características de la asiento cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede; difiere de ella sola en el emblema de unidades

incluidas y es adecuada, ya que se obligación remeter un cifra espléndido y cero de unidades. (p.184).

$$n = \frac{95 \times (1.95)^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{(95 - 1) \times 0.03^2 + (1.95)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

La muestra estará constituida por 87 trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos. Entre personal asistencial, técnicos, auxiliares, enfermeros del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos.

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1 Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta, que consiste en usar a una persona (encuestador) que interpreta la pregunta de la indagación con el mero finalidad de que el encuestado, no responda de manera desigual porque no entendió la interrogante; es librar, esta técnica no da lado a respuestas erróneas.

#### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento será el cuestionario que estará conformado por 18 preguntas a través de la escala de Likert, que servirá para medir las actitudes mediante un conjunto de ítems, bajo la modalidad tanto afirmativas o juiciosas para lo cual se solicitó la reacción favorable como desfavorable tanto positiva como negativa de los trabajadores que componen el tamaño de la muestra.

### 3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Dentro del altura del explicación de datos de la información, la pesquisa se apoyará en el uso de datos que se recopilarán, para fines de la recuerdo encuesta. En gradación a esta abrevadero y a la técnica de la estadística descriptiva, se elaborará la sucursal de la comunicado consistente y se analizará el porte de los diversos indicadores relacionados a las variables de la sondeo.

Dentro de las técnicas de grafología para la reminiscencia pesquisa se hará uso de las siguientes técnicas:

Evaluación causa: Esta técnica se aplicará a los resultados comienzo y definidos en escala al conocimiento estadístico y al dialéctica de interpretación juez, a fin de que mediante esta se evalúe el agobio investigado.

Para conocer la fiabilidad de los resultados del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que al procesarlo con el SPSS, dio el siguiente resultado.

Tabla 3: **Estadísticos de fiabilidad Comunicación Interna**

Alfa de Cronbach	Nº de Variables	N de Elementos
,856	5	18

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación.

Tabla 4: **Estadísticos de fiabilidad de Desarrollo Organizacional**

Alfa de Cronbach	Nº de Variables	N de Elementos
,852	5	18

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación.

Los coeficientes de fiabilidad obtenidos son: 0,856 (85,6%) y 0,852 (85,2%); es decir, tiene la confiabilidad según juicio de expertos como **ADECUADA**.

Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) definen:

*La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (p. 200). Validez de expertos grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (p. 204).*

Para el procesamiento de datos y análisis de datos de la presente investigación se tiene previsto la utilización del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) que es un programa informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

#### **4 IV. ANALISIS Y DICUSION DE RESULTADO**

##### **4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

La información obtenida del estudio se manejó utilizando una PC que utiliza aparatos, por ejemplo, Excel y la programación de interpretación SPSS 24, teniendo en cuenta que la información preparada se origina en los factores subjetivos de la clasificación del estudio ordinal, sin el razonamiento de cada uno. La mejora con frecuencias de aura supremas, por ejemplo, la estructura de frecuencia, se manejó por factores, mediciones y cosas. Los gráficos de recurrencia fáctica se utilizaron para revelar una idea de los resultados obtenidos. Finalmente, para la antinomia de especulación sensata y explícita, se utilizó el autor de conexión Rho de Spearman.

##### **4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS**

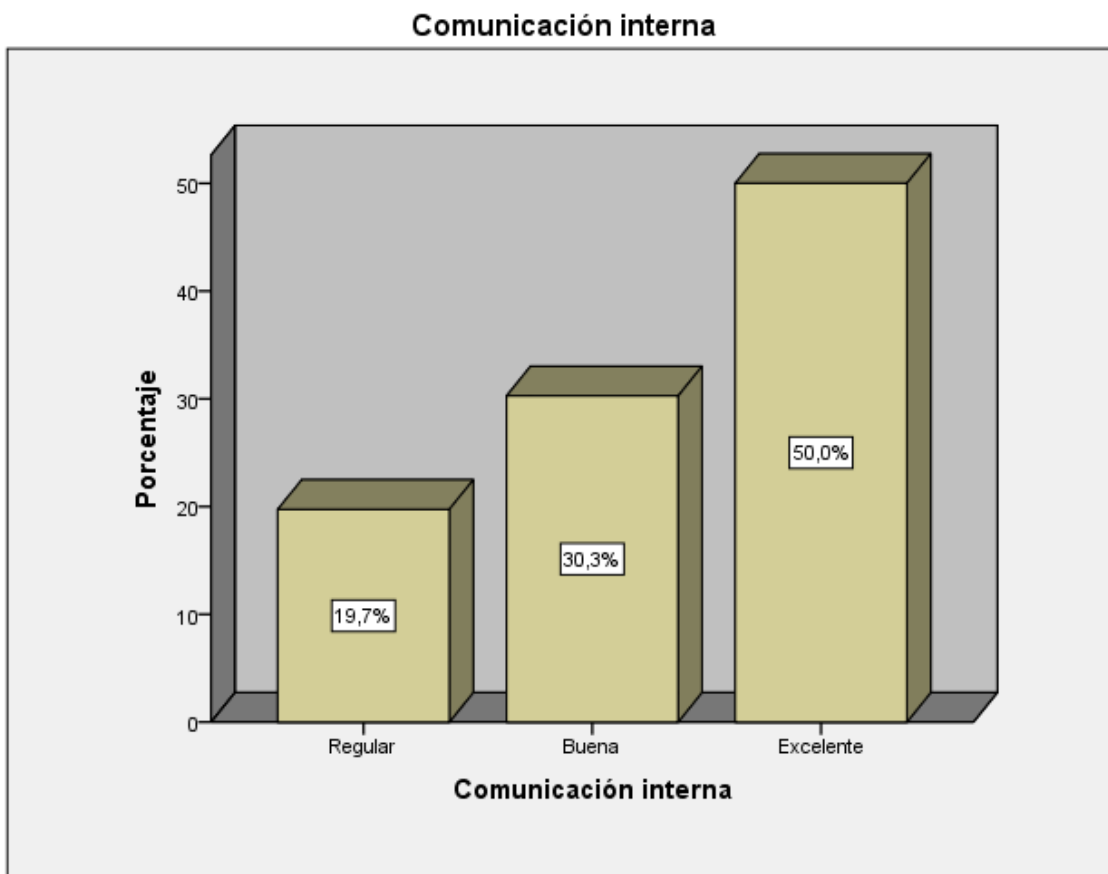
###### **Descripción de resultados**

*Tabla 5: Nivel de comunicación interna*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	15	19,7
Buena	23	30,3
Excelente	38	50,0
Total	76	100,0

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación.

**Figura 2 Nivel de comunicación interna**



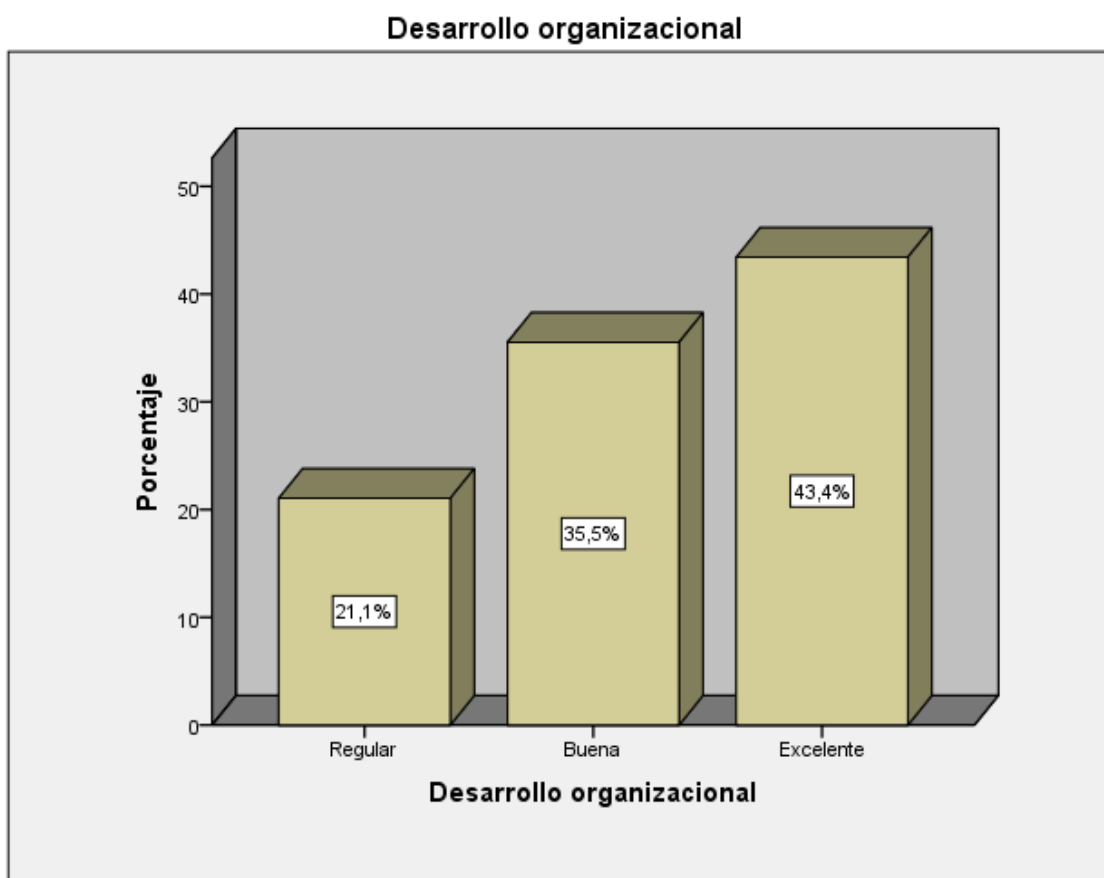
Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

La tabla 5 y Figura 2 se puede observar que los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018 el 50% de los trabajadores presentan un nivel excelente de comunicación interna, por otro lado el 30.3% alcanzo un nivel de buena, asimismo el 19.7% se encuentra en un nivel regular de comunicación interna de los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Tabla 6: Nivel del desarrollo organizacional**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	21,1
Buena	27	35,5
Excelente	33	43,4
Total	76	100,0

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

**Figura 3: Nivel del desarrollo organizacional**

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

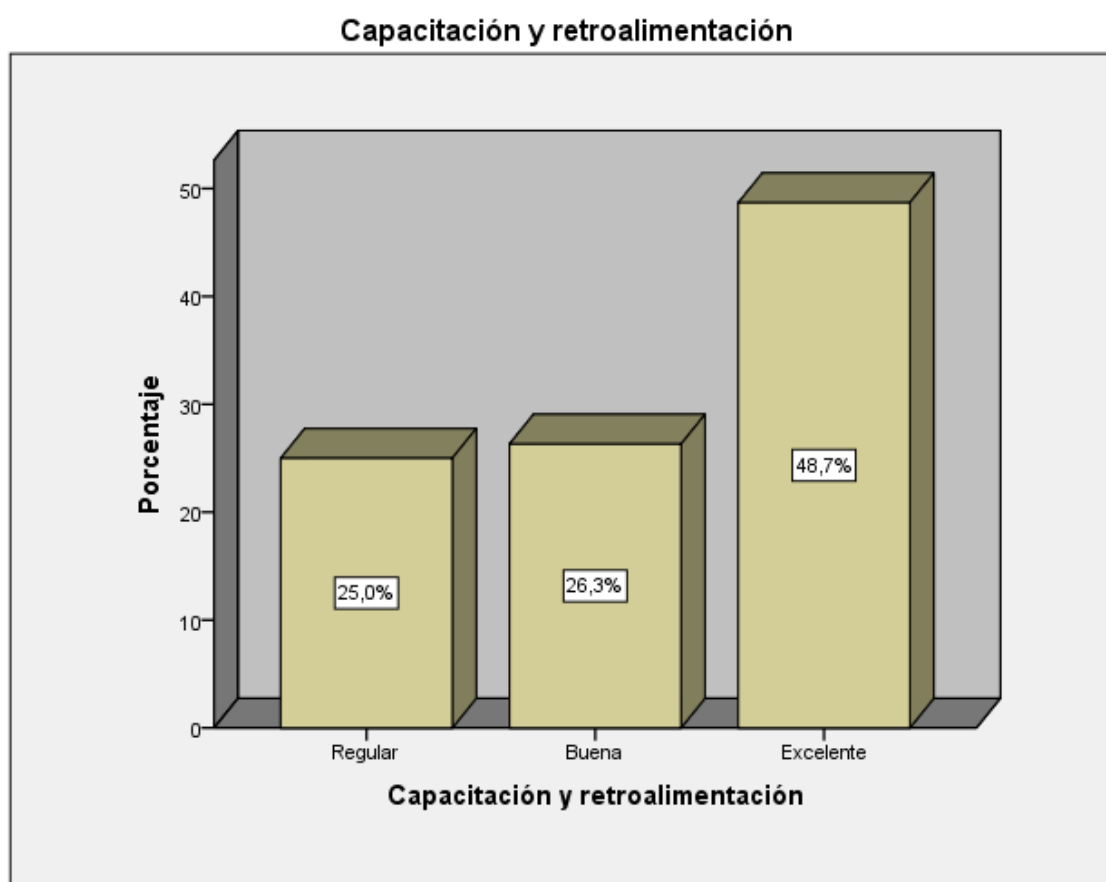
La tabla 6 y Figura 3 se puede observar que los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018 el 43.4% de los trabajadores presentan un nivel excelente de desarrollo organizacional, por otro lado el 35.5% alcanzo un nivel de buena, asimismo el 21.1% se encuentra en un nivel regular de desarrollo organizacional de los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.



**Tabla 7: Nivel de capacitación y retroalimentación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	25,0
Buena	20	26,3
Excelente	37	48,7
Total	76	100,0

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

**Figura 4 Nivel de capacitación y retroalimentación**

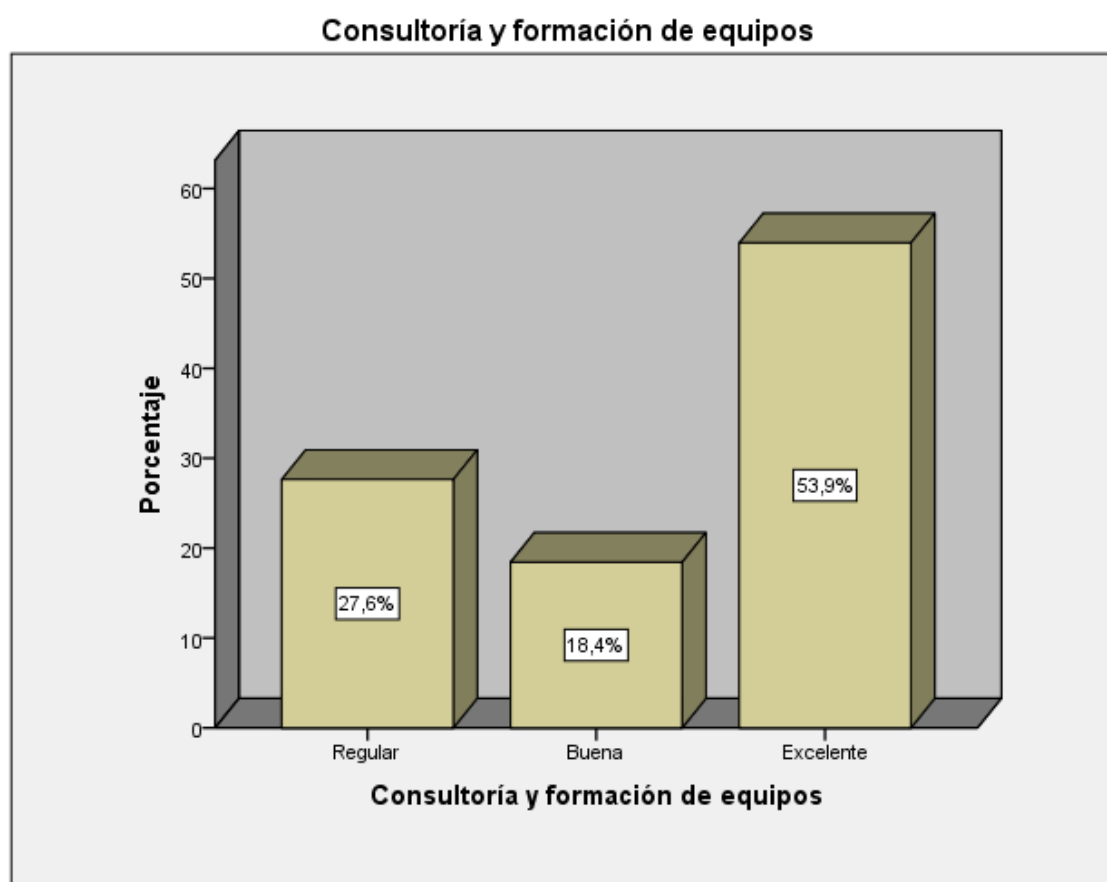
Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

La tabla 7 y Figura 4 se puede observar que los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos 2018, el 48.7% de los trabajadores presentan un nivel excelente de capacitación y retroalimentación, por otro lado el 26.3% alcanzo un nivel de buena, asimismo el 25% se encuentra en un nivel regular de capacitación y retroalimentación de los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Tabla 8: Nivel de consultoría y formación de equipos**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	21	27,6
Buena	14	18,4
Excelente	41	53,9
Total	76	100,0

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

**Figura 5: Nivel de consultoría y formación de equipos**

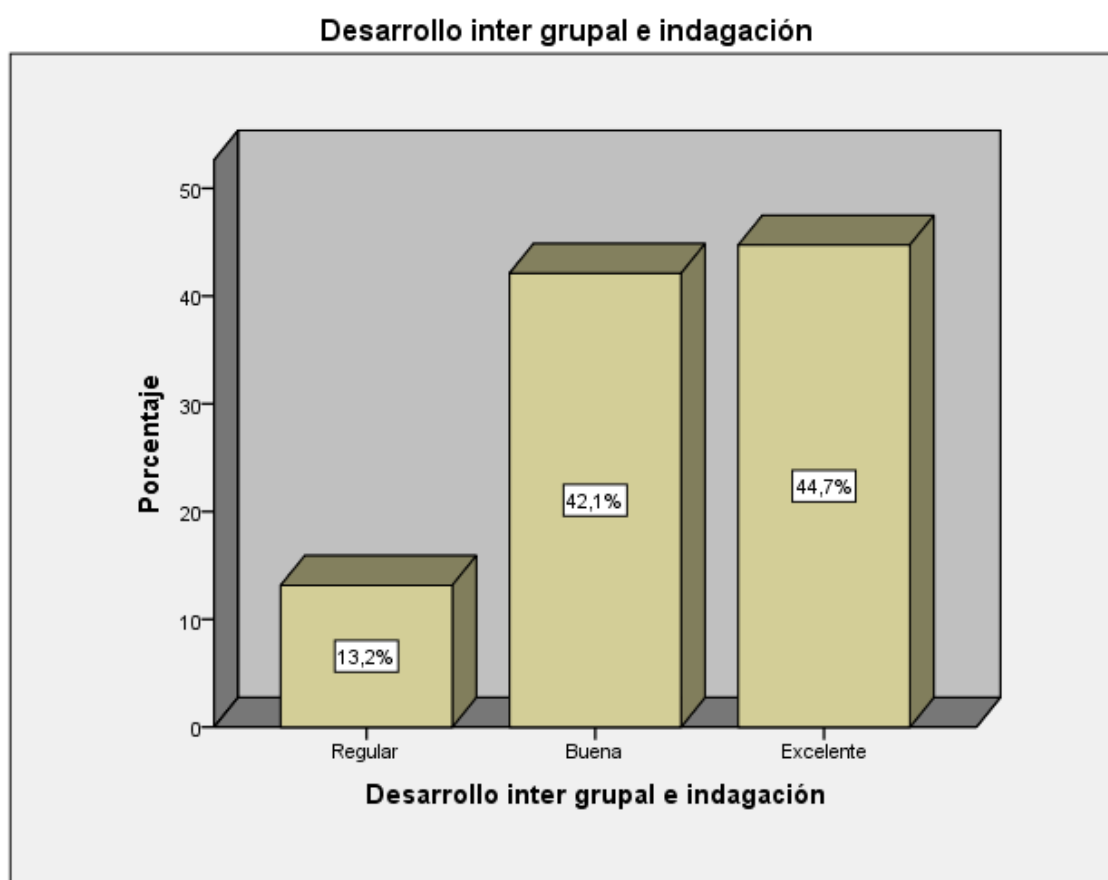
Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

La tabla 8 y Figura 5 se puede observar que los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos 2018, el 53.9% de los trabajadores presentan un nivel excelente de consultoría y formación de equipos, por otro lado el 18.4% alcanzó un nivel de buena, asimismo el 27.6% se encuentra en un nivel regular de consultoría y formación de equipos de los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Tabla 9: Nivel de desarrollo inter grupal e indagación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	13,2
Buena	32	42,1
Excelente	34	44,7
Total	76	100,0

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

**Figura 6: Nivel de desarrollo inter grupal e indagación**

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

La tabla 9 y Figura 6 se puede observar que los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos 2018, el 44.7% de los trabajadores presentan un nivel excelente de desarrollo inter grupal e indagación, por otro lado el 42.1% alcanzó un nivel de buena, asimismo el 13.2% se encuentra en un nivel regular de desarrollo inter grupal e indagación de los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

## Prueba de normalidad

Ho: Los datos de comunicación interna no provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de comunicación interna provienen de una distribución normal.

Ho: La desarrollo organizacional no provienen de una distribución normal.

H1: La desarrollo organizacional proviene de una distribución normal.

Criterios:

$n \geq 76$ ; evaluación con la técnica de Kolmogorov-Smirnov

Distribución no normal:  $\rho < 0,05$  (no paramétricos)

Si resultan no ser normales, hacer uso del  $\rho$  Spearman.

**Tabla 10: Prueba Z de Kolmogorov-Smirnov**

*Prueba Z de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Comunicación interna	Desarrollo organizacional
	N	76	76
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,30	2,22
	Desviación típica	,783	,776
Diferencias más extremas	Absoluta	,313	,276
	Positiva	,187	,179
	Negativa	-,313	-,276
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,731	2,402
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

La Tabla N° 10 Para analizar la distribución de los datos se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de datos es inferior. Los datos presentan una orden no casero. Por lo tanto, se trabajará con la declaración del factótum de Rho Spearman.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**Ho.** No existe una relación significativa entre la comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Hi.** Existe una relación significativa entre la comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Tabla 11:** *Correlación comunicación interna y desarrollo organizacional*

		Comunicación interna	Desarrollo organizacional
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

En la tabla 11, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.781, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

### Hipótesis específicos 1

**Ho.** No existe una relación significativa entre comunicación interna y capacitación y retroalimentación en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Hi.** Existe una relación significativa entre comunicación interna y capacitación y retroalimentación en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Tabla 12:** *Correlación comunicación interna y capacitación y retroalimentación*

			Comunicación interna	Capacitación y retroalimentación
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Capacitación y retroalimentación	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

En la tabla 12, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.693, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre la comunicación interna y la capacitación y retroalimentación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

## Hipótesis específicas 2

**Ho.** No existe una relación significativa entre comunicación interna y consultoría y formación de equipos en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Hi.** Existe una relación significativa entre comunicación interna y consultoría y formación de equipos en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

Tabla 13: *Correlación comunicación interna y consultoría y formación de equipos*

			Comunicación interna	Consultoría y formación de equipos
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76	
	Consultoría y formación de equipos	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		76	76	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

En la tabla 13, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.665, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre la comunicación interna y la consultoría y formación de equipos en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

### Hipótesis específicas 3

**Ho.** No existe una relación significativa entre comunicación interna y desarrollo inter grupal e indagación en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

**Hi.** Existe una relación significativa entre comunicación interna y desarrollo inter grupal e indagación en el Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.

Tabla 14: *Correlación comunicación interna y desarrollo inter grupal e indagación*

			Comunicación interna	Desarrollo inter grupal e indagación
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Desarrollo inter grupale indagación	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		76	76	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos durante el proceso de investigación

En la tabla 14, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.853, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre la comunicación interna y el desarrollo inter grupal e indagación en el centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, 2018.



### 4.3. DISCUSION DE RESULTADOS

En el desarrollo de esta investigación se dio a conocer la existencia de la relación que existe entre comunicación interna y desarrollo organizacional, Lima – 2018

#### Hipótesis general

La evidencia maestra que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos, Lima – 2018 y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .781 esto se interpreta como una correlación positiva alta. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica llegar a desarrollar organizacionales.

En relación a esto mencionamos a Lazo y Velásquez (2017) En su tesis titulada la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ Agencia Huancayo - 2017. Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables - Escuela Profesional de Administración y Sistemas Donde en una de sus conclusiones da a conocer lo siguiente: La comunicación interna favorece al desarrollo organizacional 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.

En la conjetura de Cuenca Y Verazzi (2018) La comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estas pautas pueden estar más o menos formalizadas (seguir o no unas reglas establecidas) y, cuando están planteadas hacia la mejora organizativa, tienden a buscar

la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la entidad. La organización funcionará de manera más o menos coordinada según sea la comunicación en su interior. Por tanto, los procesos de comunicación interna son procesos esenciales que permiten mantener interrelacionada e integrada a la organización. La comunicación interna debe tener un carácter transversal, es decir, implica a todos los componentes de la organización en todos los procesos internos de gestión y a todos los niveles. Lo ideal, por tanto, sería no hablar tanto de “procesos de comunicación”, como de una “organización comunicada”, en la que la comunicación está presente en todas las acciones y estructuras de la entidad.

Definitivamente la comunicación interna y el desarrollo organizacional van de la mano para lograr que en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos cumpla con sus objetivos organizacionales, pero con el apoyo de todos que conforman.

#### Hipótesis Específicas

Hipótesis específico 01 la evidencia maestra que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018 y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .693 esto se interpreta como una correlación positiva moderada. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica la formación concreta de Capacitación y retroalimentación.

La comunicación jerárquica interna y la mejora autorizada de la organización San Miguel Drive, a la luz de su proposición por Balarezo (2014), en el colegio especializado de Ambato, cuyo objetivo era pensar en la frecuencia de una insuficiente correspondencia jerárquica interna sobre el avance autoritario de la organización san miguel drive. Se razona que la comunicación jerárquica interna de la organización San Miguel Drive no satisface las capacidades que debería, por ejemplo, producir una prueba institucional reconocible por parte del trabajador

hacia la organización y tampoco refuerza las conexiones relacionales entre los representantes. Por otra parte, en San Pedro de los Chorrillo existe una intriga sólida de que la comunicación interna se identifica con la mejora jerárquica ya que en las pruebas de especulación se demostró que existe una conexión notable entre los dos componentes de increíble utilidad en la organización actual.

En la descripción de capacitación y retroalimentación Robbins y Judge (2017) definen un grupo de entrenamiento que buscan un cambio en la conducta mediante la interacción en un grupo no estructurado. En la capacitación clásica para la sensibilidad, los miembros se reunían en un ambiente libre y abierto donde se analizaban a si mismo y sus procesos interactivos, dirigidos de manera indirecta por un profesional de las ciencias del comportamiento, quien creaba las oportunidades para expresar ideas, creencias y actitudes sin adoptar un rol de liderazgo. El grupo debe estar orientado hacia el proceso, lo cual significa que los individuos aprendían el observar y participar, y no al recibir instrucciones. Se recomienda tener cuidado con el uso de todos los tipos de DO, para que los grupos sin estructura no sean intimidados o caóticos, y evitar que dañen las relaciones laborales. (p.614)

El enfoque por retroalimentación ayuda a mantener informado a los responsables de tomar decisiones, acerca de las actitudes del personal hacia la organización. Sin embargo, cuando los individuos responden encuestas, se ven influidos por muchos factores, por lo que no se deben considerar confiables algunos de los hallazgos. Así mismo, un número elevado de respuestas faltantes podrían indicar una disfunción organizacional o un bajo nivel de satisfacción laboral, lo que no se revelara ante la ausencia de datos.

Hipótesis específico 02 la evidencia maestra que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre Comunicación interna y Consultoría y formación de equipos del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .665

esto se interpreta como una correlación positiva moderada. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica la formación concreta de Consultoría y formación.

En la propuesta: Comunicación interna y personalidad corporativa en la región de La Perla, Callao, impulsada por Bendezu (2016) en el colegio nacional de personal de ciencias regulatorias de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Analizar la conexión entre la correspondencia interna y corporativa personaje en la región local de La Perla, razonó que al aplicar la investigación, se compromete con la escritura exacta que revisa la conexión entre la correspondencia interior y la cultura corporativa en las asociaciones. Respuesta similar encuentro en esta investigación, ya que la comunicación en todos los niveles, se relacionan con consultoría y formación de equipos, también con la capacitación y retroalimentación, así mismo con el desarrollo intergrupales e indagación que se ha propuesto, y todos ellos están perfectamente correlacionados, tal como lo demuestran las conclusiones más adelante.

En la descripción de Consultoría Robbins y Judge (2017) La consultoría es similar a la capacitación, en cuanto a que supone que la eficacia organizacional se mejoraría al resolver los problemas interpersonales y al hacer hincapié en el involucramiento. Pero la consultoría está más dirigida a la tarea, y esos consultores no resuelven los problemas de la organización, más bien guían o entrenan al cliente para que resuelvan sus propios problemas después de diagnosticar, de forma conjunta, los procesos que necesitan mejorarse. (p.614)

Las formaciones de equipos suelen incluir el establecimiento de metas, el desarrollo de relaciones interpersonales entre los miembros del equipo, el análisis de roles para aclarar las funciones y la responsabilidad de cada miembro del equipo, el análisis del proceso de equipo. Se pueden destacar o excluir ciertas actividades, dependiendo del propósito del esfuerzo de desarrollo y de los problemas específicos que deben enfrentar el equipo. Sin embargo, la formación de equipos utiliza básicamente un nivel amplio de interacciones entre los miembros

para aumentar la confianza y la apertura. En esta época en la que las organizaciones recurren con mas frecuencia al trabajo en conjunto, la formación de equipos se ha convertido en un tema relevante.

Hipótesis específico 03 la evidencia maestra que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .853 esto se interpreta como una correlación positiva alta. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica la formación concreta de Desarrollo inter grupal e indagación.

En la propuesta: desarrollo organizacional y cumplimiento del cliente del enfoque de bienestar Bellavista, Callao, defendido por Calderón (2017), en el colegio peruano de ciencias relacionadas, cuyo objetivo general fue: decidir el impacto del avance autoritario sobre el cumplimiento de la Los clientes externos de la conferencia del enfoque de bienestar de Bellavista, Callao, presumen que hay confirmación de que el avance jerárquico impacta positivamente en la parte de la reacción de satisfacción de los pacientes ambulatorios del enfoque de bienestar de Bellavista, Callao.

En la descripción de Consultoría Robbins y Judge (2017) El desarrollo intergrupar busca cambiar las actitudes, los estereotipos y las percepciones que tienen los grupos respecto de los demás. En este caso, las sesiones de entrenamiento son muy similares a la capacitación para la diversidad, excepto que, en vez de enfocarse en las diferentes demografías, se concentran en las diferencias que hay entre las ocupaciones, los departamentos o las divisiones dentro de una organización. (p.615)

La indagación ha demostrado ser una estrategia eficaz para el cambio en organizaciones. En vez de buscar problemas por resolver, trata de identificar las cualidades únicas y las fortalezas especiales de una organización, a las que se puede recurrir para mejorar el desempeño el objetivo es concentrar en los éxitos de una organización y no en sus problemas.

## CONCLUSIONES

### **Primero. –**

De la hipótesis general llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos, Lima – 2018. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2019), coeficiente de Rho de Spearman es: .781 esto se interpreta como una correlación positiva alta.

Con este resultado podemos sacar la conclusión que La comunicación interna beneficia el desarrollo organizacional porque existe un proceso de comunicación donde se manifiestan y se intervienen políticas e información relevante para desarrollar las actividades medicas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones entre los colaboradores dentro de organización del centro de emergencias.

### **Segundo. –**

Hipótesis específico 01 la evidencia muestral que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018 y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .693. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica la formación concreta de Capacitación y retroalimentación. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2019), el coeficiente .693 esto se interpreta como una correlación positiva moderada.

La comunicación interna favorece al desarrollo porque influye en capacitación del personal asistencial y gerencial del centro de emergencias con el mismo procedimiento en la

retroalimentación al ser un proceso necesario para mantener actualizados en los procedimientos necesarios de sus funciones modernas en el país.

### **Tercero. -**

Hipótesis específico 02 la evidencia muestral que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre Comunicación interna y Consultoría y formación de equipos del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .665. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica la formación concreta de Consultoría y formación de equipos. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2019), el coeficiente .665 esto se interpreta como una correlación positiva moderada.

La comunicación interna favorece al desarrollo porque influye en la consultoría que cumple como función el guiar al personal tanto administrativo como asistencial a resolver problemas dentro de desarrollo organizacional además de la formación de quipos que permite a una mejor organización y desarrollo de relaciones interpersonales en el centro de emergencias.

### **Cuarto.-**

Hipótesis específico 03 la evidencia muestral que se realizó durante la investigación da un nivel con significado de 0.05 que al existir una correlación directa y significativa entre Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018 y el resultado de coeficiente de rho de spearman es: .853. Con este resultado podemos sacar la conclusión que una comunicación interna entre los colaboradores y la dirección, pero con algunas limitaciones que implica la formación concreta de Desarrollo inter grupal e indagación. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2019), rho de spearman es: .853 esto se interpreta como una correlación positiva alta.



La comunicación interna favorece al desarrollo porque influye en el desarrollo intergrupales que dará principio a mejorar los puntos y cambiar las actitudes, los estereotipos y las percepciones que tienen los grupos respecto de los demás y demostrara las cualidades únicas y las fortalezas especiales de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

Visto el estudio, se recomienda lo siguiente:

### **Primero. -**

En la actualidad, el reto de las organizaciones es afrontar con éxito la complejidad, los cambios rápidos y de captar un área en la mente de los consumidores, ciudadanos, clientes, etc., por ello se recomienda ofrecer productos y servicios de calidad por encima de sus expectativas; porque se hace imperativo que todos los miembros institucionales colaboren en la misión, visión y los valores corporativos y actúen en consonancia con tales principios, para lo cual se hace necesario construir una organización eficiente.

### **Segundo. -**

Las faltas en materia de comunicación interna en la administración, por no ser gestionadas de manera apropiada, se recomienda que esta herramienta administrativa no se pierda dentro de una organización, porque ella facilita la gestión empresarial, tal como ocurre en el centro de emergencia de San Pedro de los Chorrillos. No obstante, como se ha señalado, existen otros factores clave que están enfocados a la investigación de una imagen positiva. A pesar de la calidad e interés progresivo sobre este tema, no se halla, en la literatura, muchos estudios sobre este fenómeno, y los casos que se han ejecutado han sido en el ámbito industrial; con lo cual el estudio de la comunicación interna y su relación con desarrollo organizacional en el ámbito de la administración pública sobre todo es muy escaso.

### **Tercero. -**

La comunicación interna es el proceso de transferencia y comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda. Por otro lado, el desarrollo organizacional que es un conjunto de métodos para el cambio, los cuales buscan mejorar tanto la eficacia organizacional como el bienestar de los trabajadores; porque los métodos de Desarrollo Organizacional valoran el crecimiento humano y organizacional, los procesos de colaboración y participación, así como un espíritu de indagación. En consecuencia, vista las bondades de la

comunicación interna y el desarrollo organizacional, se recomienda no descuidarlas, porque ellas cuando son desarrolladas eficientemente en una empresa, el éxito en sus actividades está garantizadas.

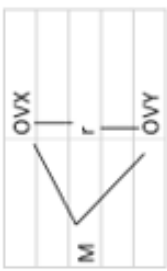
## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Balarezo, B. (2014) “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*” Ambato, Ecuador, Universidad Técnica de Ambato.
- Bendezu S. (2016) La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao, Universidad Nacional Mayor de San Marcos facultad de letras y ciencias humanas, Lima – Perú.
- Calderón (2017) desarrollo organizacional y riqueza de los usuarios del instituto de salud Bellavista, Callao, Peruana de ciencias aplicadas, Lima – Perú.
- Carvajal (2015) comunicación interna y la cultura organizacional del instituto nacional de estadística y censos- INEC, universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador.
- Charry H. (2017) Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional, universidad andina simón bolívar. Universidad nacional mayor de San Marcos facultad de letras y ciencias humanas, Lima – Perú.
- De la Torre (2017) desarrollo organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016, universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú.
- Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice (2017) administración una perspectiva global y empresarial, Decimocuarta edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Santiago Valderrama Mendoza (2018) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta, quinta reimpresión, editorial San Marcos E.I.R.L.

- Koontz y Weihrich (2013), Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación, 8va edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.2013. México.
- Humberto Ñaupas Paitán, Elías Mejía Mejía, Eliana Novoa Ramírez, Alberto Villagomez Páucar (2014) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis, Cuarta edición, Ediciones de la U, Bogotá.
- Manzano (2017) La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016, Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú.
- Muñiz González, Rafael (2014) Marketing en el Siglo XXI ,5ª Edición,
- Ramos, A. (2016) La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, Quito, Ecuador, Universidad Andina Simón Bolívar.
- Robbins y Judge (2017) Comportamiento Organizacional, 15a edición, Prentice Hall, Copyright © 2013. México.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014), Administration, 12ª edition, Pearson Education Inc, Copyright © 2014. México.
- Sampieri, R. (2019) Metodología de la Investigación, Sexta edición, Derechos Reservados © 2014, respecto a la sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., México.
- Werther W. y Davis K. (2013) Administración de recursos humanos - El capital humano de las empresas, 7ª Edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V., © 2013, México.

**ANEXO**

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y el desarrollo organizacional del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y el desarrollo organizacional según los trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la Comunicación interna y el desarrollo organizacional del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Comunicación interna</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación transversal</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>Método científico</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño es correlacional causal, no experimental y de corte transversal</p> <p>El esquema es:</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Desarrollo organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Capacitación y retroalimentación</p> <p>Consultoría y formación de equipos</p> <p>Desarrollo inter grupal e indagación</p>	 <p>Dónde:  M= Muestra: Variable 1:  <math>O_{ov}</math> = Comunicación interna  <math>O_{ov}</math> = Variable 2: Desarrollo organizacional  r = Relación entre variables</p> <p><b>Población</b>  La población está constituida por 95 trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos.</p>
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre Comunicación interna y Consultoría y formación de equipos del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Consultoría y formación de equipos del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>		

<p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Qué relación existe entre Comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre Comunicación interna y Capacitación y retroalimentación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe una relación significativa entre Comunicación interna y Desarrollo inter grupal e indagación del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018.</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra está constituida por 76 trabajadores del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos. Se obtuvo por fórmula estadística.</p>
---	--	---	--



VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles Intervalos
Capacitación y retroalimentación	Aportes	Percibe que los directivos consideran el aporte de sus trabajadores.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: 101 - 120  Buena: 64 - 100  Regular 24 - 63
	Cooperación	Cree que existe cooperación entre los miembros de su institución.		
	Capacitación	Cree que la capacitación constante facilita su desempeño laboral.		
	Encuesta	Opina que las encuestas favorecen al desarrollo de la organizacional de su institución.		
	Identificar problemas	Percibe que los directivos identifican problemas con facilidad.		
	Toma de decisiones	Cree que los directivos toman decisiones adecuadas para beneficio de su institución.		
	Mejora continua	Cree que la formación de equipos favorece la mejora continua de la institución.		
	Rendimiento	Observa que al trabajar en equipo mejora el rendimiento.		
	Información	Opina que la información debe ser compartida entre todos los miembros de la organización.		
	Socialización	Percibe que la socialización es importante dentro del entorno laboral.		
Consultoría y formación de equipos	Formación de equipos	Cree que la formación de equipos en sus respectivas áreas conlleva a un mejor desarrollo organizacional.		
	Análisis de roles	Piensa que el análisis de roles es importante para designar las funciones de cada miembro de la institución.		
	Mejorar las actitudes	Opina que las actitudes de los trabajadores se deben mejorar para favorecer el desarrollo intergrupales.		
	Solución de problemas	Cree que la solución de problemas favorece a la empresa para alcanzar sus objetivos.		
Desarrollo inter grupal e indagación	Reuniones	Piensa que las reuniones convocadas por su institución finalizan en acuerdos productivos.		
	Formación de sub grupos	Percibe que la formación de subgrupos se lleva a cabo de acuerdo a su perfil profesional.		
	Caracterización de cualidades	Opina que la caracterización de cualidades debe ser esencial para la formación de un grupo.		
	Planes de acción	Cree que los planes de acción que realiza la institución se concretan.		

## VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - Intervalo
Comunicación descendente	Estrategia	Percibe que las estrategias que utilizan los directivos de su institución son las adecuadas.		
	Programación	Cree que la programación que realizan los directivos de su institución beneficia a sus empleados.		
	Coordinación	Aprueba que hay una constante coordinación en los colaboradores de su empresa.		
	Términos	Considera que todos los términos de la constitución son cumplidas.		
	Seguridad laboral	Percibe que su institución le brinda seguridad laboral.		
	Responsabilidad	Cree que los directivos de su empresa son responsables con sus funciones.		
	Reportes	Observa que los reportes entregados a los directivos son objetivos.		
	Participación	Cree que los colaboradores participan en la toma de decisiones de la empresa.		
	Buzón de sugerencias	Percibe que el buzón de sugerencias es una forma de lograr una comunicación eficaz.		
	Cultura organizacional	Aprueba que la cultura organizacional en el resultado de una buena comunicación.		
Comunicación ascendente	Fiabilidad	Considera que existe fiabilidad entre colaboradores y directivos.		
	Disposiciones	Cree que los colaboradores acatan las disposiciones con facilidad.		
	Eficacia	Piensa que existe eficacia en la comunicación entre las diversas áreas de la institución.		
	Rapidez	Considera que existe rapidez en la comunicación transversal.		
	Nivel profesional	Opina que los directivos le brindan facilidades para mejorar su nivel profesional.		
Comunicación transversal	Correo electrónico	Observa que el correo electrónico es un medio efectivo para la comunicación transversal.		
	Nivel jerárquico	Aprueba que en su institución se respeta la comunicación entre nivel jerárquico.		
	TIC'S	Cree que las TIC'S agilizan la comunicación de su institución.		

### Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

#### Distinguido Colaborador:

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con el fin de conocer la comunicación interna del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018. Es importante que lea cuidadosamente las preguntas y conteste lo que usted considere correcto.

Instrucciones: Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un aspa (X) en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

siempre	Casi siempre	a veces	Casi nunca	nunca		
5	4	3	2	1		
Variable 1: Comunicación interna						
Nº	Dimensión: Comunicación descendente	S	CS	AV	CN	N
1	Percibe que las estrategias que utilizan los directivos de su institución son las adecuadas.					
2	Cree que la programación que realizan los directivos de su institución beneficia a sus empleados.					
3	Aprecia que hay una constante coordinación en los colaboradores de su empresa.					
4	Considera que todos los terminos de la constitución son cumplidas.					
5	Percibe que su institución le brinda seguridad laboral.					
6	Cree que los directivos de su empresa son responsables con sus funciones.					
Dimensión: Comunicación ascendente						
7	Observa que los reportes entregados a los directivos son objetivos.					
8	Cree que los colaboradores participan en la toma de decisiones de la empresa.					
9	Percibe que el buzón de sugerencias es una forma de lograr una comunicación eficaz.					
10	Aprecia que la cultura organizacional en el resultado de una buena comunicación.					
11	Considera que existe fiabilidad entre colaboradores y directivos.					
12	Cree que los colaboradores acatan las disposiciones con facilidad.					
Dimensión: Comunicación transversal						
13	Piensa que existe eficacia en la comunicación entre las diversas áreas de la institución.					
14	Considera que existe rapidez en la comunicación transversal.					
15	Opina que los directivos le brindan facilidades para mejorar su nivel profesional.					
16	Observa que el correo electrónico es un medio efectivo para la comunicación transversal.					
17	Aprecia que en su institución se respeta la comunicación entre nivel jerárquico.					
18	Cree que las TIC'S agilizan la comunicación de su institución.					

### Distinguido Colaborador:

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con el fin de conocer la comunicación interna del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos, Lima 2018. Es importante que lea cuidadosamente las preguntas y conteste lo que usted considere correcto.

Instrucciones: Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un aspa (X) en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

siempre	Casi siempre	a veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

Variable 2: Desarrollo organizacional						
Nº	Dimensión: Capacitación y retroalimentación	S	CS	AV	CN	N
1	Percibe que los directivos consideran el aporte de sus trabajadores.					
2	Cree que existe cooperación entre los miembros de su institución.					
3	Cree que la capacitación constante facilita su desempeño laboral.					
4	Opina que las encuestas favorecen al desarrollo de la organizacional de su institución.					
5	Percibe que los directivos identifican problemas con facilidad.					
6	Cree que los directivos toman decisiones adecuadas para beneficio de su institución.					
	<b>Dimensión: Consultoría y formación de equipos</b>					
7	Cree que la formación de equipos favorece la mejora continua de la institución.					
8	Observa que al trabajar en equipo mejora el rendimiento.					
9	Opina que la información debe ser compartida entre todos los miembros de la organización.					
10	Percibe que la socialización es importante dentro del entorno laboral.					
11	Cree que la formación de equipos en sus respectivas áreas conlleva a un mejor desarrollo organizacional.					
12	Piensa que el análisis de roles es importante para designar las funciones de cada miembro de la institución.					
	<b>Dimensión: Desarrollo intergrupal e indagación</b>					
13	Opina que las actitudes de los trabajadores se deben mejorar para favorecer el desarrollo intergrupal.					
14	Cree que la solución de problemas favorece a la empresa para alcanzar sus objetivos.					
15	Piensa que las reuniones convocadas por su institución finalizan en acuerdos productivos.					
16	Percibe que la formación de subgrupos se lleva a cabo de acuerdo a su perfil profesional.					
17	Opina que la caracterización de cualidades debe ser esencial para la formación de un grupo.					
18	Cree que los planes de acción que realiza la institución se concretan.					

## Anexo 4: CONSIDERACIONES ÉTICAS

### Universidad Peruana los Andes Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por el Alumno Ochoa Santos Freddy Christopher de la Universidad Peruana los Andes la meta de este estudio es conocer la comunicación interna y desarrollo organizacional en el personal del centro de emergencias San Pedro de los Chorrillos. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 18, posteriormente de 18 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer los estilos de Comunicación interna y Desarrollo organizacional en el personal del Centro de Emergencias San Pedro de los Chorrillos. Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 18, posteriormente de 18 preguntas, lo cual tomará

aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Firma y DNI del Participante \_\_\_\_\_

## Validaciones de instrumentos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
CUESTIONARIO

## 1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: M NELSON BAZÁN PALOMO  
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPEL  
 c) Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 d) Autor (a) del instrumento: FREDDY CRISTOPHER OCHOA SANDOS  
 e) Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Tesis: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIAS SAN PEDRO DE LOS CUERILLOS, LIMA 2018

## 2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....				X	
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación				X	
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: Muy Buena4. Promedio de valoración: 77.9


Firma

Fecha: 11-05-18Nombre: M NELSON BAZÁN PALOMODNI Nro: 10381691Teléfono: 987338167



## UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
CUESTIONARIO

## 1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: Mg. NELSON ALCIDES BAZÁN CABANILLAS  
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPLA  
 c) Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 d) Autor (a) del instrumento: FREDDY CRISTOPHER OCHOA SANTOS  
 e) Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Tesis: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EMERGENCIAS SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS, LIMA 2018

## 2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....				X	
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación				X	
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: MOY BUENO

4. Promedio de valoración: 77%

  
Firma

Fecha: 11-03-18

Nombre: Mr. NELSON ALCIDES BAZÁN CABANILLAS

DNI Nro: 06254460

Teléfono: 998899154



## UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
CUESTIONARIO

## 1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: DR CESAR E. FAJARDO MAGALLANES  
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPLA  
 c) Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 d) Autor (a) del instrumento: FREDDY CHRISTOPHER OCHOA SANTOS  
 e) Especialidad: ADMINISTRACIÓN

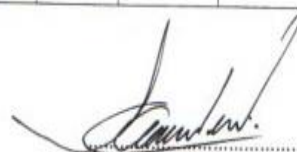
Tesis: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EFICIENCIAS SAN PEDRO DE LOS CHORRILLOS, LIMA 2018

## 2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....				X	
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación				X	
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: MUY BUENO

4. Promedio de valoración: 78%



Firma

Fecha: 11-05-18

Nombre: DR. Cesar E. Fajardo Magallanes

DNI Nro: 25697163

Teléfono: 988026402