



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA G4S PERÚ S.A.C. LIMA – 2017

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

JOSELYN MILAGROS CARDENAS BELLO
ORCID: 0000-0001-5397-7809

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ
ORCID: 0000-0002-4373-9062

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2018

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, a mis hijos por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio y a mis padres por darme la vida, quererme mucho creer en mí y porque siempre me apoyaron en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Asimismo, quiero expresar mi más sentido agradecimiento a todos aquellos que han aportado con el desarrollo de mi vida profesional y personal en mi camino universitaria. En primer lugar, agradecer a Dios por bendecir y permitirme presentar ante ustedes mi tesis terminada. En segundo lugar, agradecer a mis padres por el apoyo incondicional, por todos los sacrificios que tuvieron que hacer para educarme y apoyarme en mi vida profesional. A mis hermanos por estar siempre conmigo para reír, llorar y solidarizarnos entre nosotros, a ustedes también les dedico mi tesis. En tercer lugar, agradezco infinitamente a mi familia (esposo e hijos) por ser el mayor apoyo emocional y por encontrar siempre en ustedes la motivación y el impulso de siempre querer salir adelante. En cuarto lugar, agradecer a mis compañeros y amigos con los que he compartido buenos y malos momentos, por brindarme su confianza y amistad y, por último, quiero agradecer a mi casa de estudios que me ha permitido desarrollarme en mi vida profesional y sobre todo por todos los buenos maestros que acompañaron mi crecimiento y desarrollo en esta hermosa carrera.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	15
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	16
1.4 Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	20
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	25
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	39
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	42
3.2 Población y muestra	43
3.3 Hipótesis	43
3.4 Variables – Operacionalización	44
3.5 Métodos y técnicas de investigación	46
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	47
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	49
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	51
4.1.1 Análisis de fiabilidad	52
4.2 Resultados descriptivos de las variables	53
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	55
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	61
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	62
4.6 Procedimientos correlacionales	62

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	67
5.2	Conclusiones	68
5.3	Recomendaciones	69

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable comunicación interna.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable desarrollo organizacional.
- Tabla 3 Resultados de la validación del cuestionario comunicación interna.
- Tabla 4 Resultado de la validación del cuestionario desarrollo organizacional.
- Tabla 5 Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación interna.
- Tabla 6 Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de desarrollo organizacional.
- Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación interna.
- Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de desarrollo organizacional.
- Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes según el tipo de comunicación.
- Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes según la direccionalidad de la comunicación.
- Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes según el canal de comunicación.
- Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes según el manejo de contingencias.
- Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes según la construcción de equipos.
- Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes según el ambiente laboral.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional.
- Tabla 16 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para una muestra.
- Tabla 17 Resultados de correlación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional.
- Tabla 18 Resultados de correlación entre el tipo de comunicación y el desarrollo organizacional.
- Tabla 19 Resultados de correlación entre la direccionalidad y el desarrollo organizacional.
- Tabla 20 Resultados de correlación entre el canal y el desarrollo organizacional.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Descripción porcentual según el nivel de comunicación interna.
- Figura 2 Descripción porcentual según el nivel de desarrollo organizacional.
- Figura 3 Descripción porcentual de la dimensión tipo de comunicación.
- Figura 4 Descripción porcentual según la dimensión direccionalidad de la comunicación.
- Figura 5 Descripción porcentual según la dimensión canal de comunicación.
- Figura 6 Descripción porcentual según la dimensión manejo de contingencias.
- Figura 7 Descripción porcentual según la dimensión construcción de equipos.
- Figura 8 Descripción porcentual según la dimensión ambiente laboral.
- Figura 9 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA G4S PERÚ S.A.C. LIMA – 2017**

JOSELYN MILAGROS CARDENAS BELLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la presente investigación, el objetivo principal fue determinar la forma en que una buena comunicación interna índice positivamente en el desarrollo organizacional en los trabajadores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. Metodológicamente el estudio es de diseño descriptivo correlacional considerando una muestra de 25 trabajadores de la empresa G4S. respecto a los cuestionarios se aplicó dos pruebas que sirvieron para medir la comunicación interna y el desarrollo organizacional propuesta por la autora de la investigación. Dichos cuestionarios pasaron procesos de validez y confiabilidad alcanzando un resultado alfa de Cronbach de 0.868 determinando su alta confiabilidad. Respecto a los resultados estadísticos, estos indicaron que existen correlaciones altamente significativas entre las variables comunicación interna y el desarrollo organizacional por parte de los trabajadores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. Finalmente, el estudio permite recomendar la implementación de acciones comunicativas pertinentes que ayuden a crear las condiciones adecuadas para el desarrollo de la organización.

Palabras clave: desarrollo organizacional, comunicación interna, desarrollo.

**INTERNAL COMMUNICATION AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT OF
THE COMPANY G4S PERÚ S.A.C. LIMA – 2017**

JOSELYN MILAGROS CARDENAS BELLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

In the present investigation, the main objective was to determine the way in which good internal communication positively indexes organizational development in the workers of the company G4S Perú S.A.C. Lima - 2017. Methodologically, the study has a descriptive correlational design considering a sample of 25 workers from the company G4S. Regarding the questionnaires, two tests were applied that served to measure internal communication and organizational development proposed by the author of the research. These questionnaires passed validity and reliability processes, reaching a Cronbach's alpha result of 0.868, determining their high reliability. Regarding the statistical results, these indicated that there are highly significant correlations between the internal communication variables and the organizational development by the workers of the company G4S Perú S.A.C. Lima - 2017. Finally, the study allows recommending the implementation of pertinent communicative actions that help create the appropriate conditions for the development of the organization.

Keywords: organizational development, internal communication, development.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad de hoy, la globalización es un factor que hace que todo sea más cambiante y las organizaciones no son la excepción, tanto a nivel nacional como internacional; en ese sentido, las empresas están actuando y modificando sus procesos que les permita adaptarse a las nuevas necesidades que demanda el cliente y el mercado en general, en ese camino, se hace importante la capacitación de los colaboradores en estos nuevos procesos que contribuye con el logro de los objetivos de la organización. En este contexto, las organizaciones tienen una necesidad por lograr entender lo que requiere la sociedad que cada vez es mucho más exigente debido al mercado altamente competitivo que actualmente tenemos, esto ha llevado a las empresas a reinventarse y mejorar continuamente en busca del éxito total, que les permita estar siempre vigentes.

En la última década se le ha dado mayor participación e importancia al área de recursos humanos, ya que las organizaciones han percibido que el éxito o fracaso que pasa la empresa se debe principalmente al capital humano que trabaja dentro de ella. En ese sentido, la comunicación interna por sus características constituye en un factor preponderante para el desarrollo de las organizaciones, pues la comunicación, crea nuevas herramientas que le propongan e impulse el desarrollo de habilidades para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa.

La presente investigación consta de cinco capítulos que a continuación se detalla brevemente:

En el capítulo I se desarrolla la realidad del problema de estudio en sus tres niveles que permitieron formular los problemas y los objetivos de la investigación, la importancia y sus tres justificaciones, así como las limitaciones por las que paso durante su desarrollo.

En el capítulo II se evidencia los estudios realizados sobre las variables de estudio tanto a nivel nacional como internacional, asimismo se desarrolló las bases teóricas científicas y las definiciones más importantes del estudio.

En el capítulo III se desarrolla el método de investigación como el diseño, enfoque y nivel del estudio, la población y la muestra, asimismo, se desarrolló la operacionalización de las variables y las pruebas de recolección de datos.

En el capítulo IV se pone a disposición los resultados estadísticos a los que llegó el estudio, la prueba de normalidad, así como los resultados tanto descriptivos como inferenciales con sus respectivas interpretaciones.

En el capítulo V finalmente se pone a disposición de la empresa los resultados y las recomendaciones a las que llegó el estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad problemática

En el ámbito mundial hay una gran cantidad de empresas que han sufrido terribles climas laborales debido a una deficiente comunicación interna, en España la empresa Telefónica a mediados del 2009 identificó que tenía varios problemas por su mala comunicación que tenían internamente, lo que conllevó a malos entendidos y una gran insatisfacción por parte de los colaboradores debido a un estilo demasiado marcado en jerarquías lo cual dificultaba el flujo de información fluida, más si eran entre distintos departamentos o filiales. Este problema también se debe a que hay algunos conflictos entre áreas o colaboradores, esto hace que la información no fluya y se vea distorsionada, generando un mal clima organizacional disminuyendo en la efectividad y rapidez de las labores cotidianas.

McDonald's, una empresa que ha traspasado fronteras a nivel latinoamericano, tuvo algunas incidencias respecto a su mala comunicación interna que afectó su clima laboral e incluso la productividad lo que repercutió en el buen desarrollo organizacional que tenían sus colaboradores. Estas malas prácticas han perjudicado el buen funcionamiento del servicio y productos que brinda, ya que por diversas situaciones algunos colaboradores no han sabido adaptarse a algunos cambios en la organización lo cual ha generado algunas molestias ya que no se les informó adecuadamente, esto ha traído como consecuencia una baja en las ventas ya que los consumidores se han percatado de la mala relación que había entre los colaboradores. Todas estas deficiencias han perjudicado la imagen y las ventas de la empresa por lo que se tuvo que despedir a algunas personas que estaban influenciando en algunos comportamientos que la empresa no quería fomentar por lo que se incrementó la rotación de personal en algunos establecimientos. Dicha

empresa al darle poca importancia a estas variables tuvo que pagar las consecuencias de sus malos actos.

A nivel nacional el súper mercado Vivanda, tuvo algunos inconvenientes en su desarrollo organizacional debido a su mala comunicación interna debido a que los jefes no han podido transmitir a sus colaboradores de manera correcta y eficiente algunos cambios en la organización lo cual ha llevado a un clima de trabajo bastante tenso entre los colaboradores y sus jefes de área. Los jefes de área al no hacer algún tipo de seguimiento a la información que dieron y su falta de capacidad para poder transmitir información de manera sencilla a sus colaboradores han creado un ambiente inestable.

En el ámbito local Hermes una de las empresas que es para G4S competencia directa ya que también se dedica al rubro de seguridad, también ha sufrido los embates de una mala comunicación y las consecuencias que estas arraigan dentro y fuera de su organización. Dicha empresa ha tenido percances que ha significado para algunos colaboradores la renuncia cansados de un clima laboral inestable donde no se les consideraban ni la opinión, en los cambios de su área y mucho menos de otras dentro de la organización. Esto ha perjudicado el desempeño de sus funciones porque de alguna manera perjudica la motivación que ellos puedan tener, solo por no comunicarles los cambios que hay en la empresa, para que ellos se sientan importantes también y no se sientan como una máquina que esta para hacer determinada función.

Esta incomodidad se debe a una mala estructura de su organización demasiado vertical y esto perjudica en la fluidez de la información, la cual muchas veces se malinterpreta, estos aspectos causan malestar en los colaboradores de la empresa perjudicando el logro de sus objetivos organizacionales.

Problema general

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el tipo y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017?

¿Cómo se relaciona la direccionalidad y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017?

¿De qué manera se relaciona el canal y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017?

1.2. Justificación

La presente investigación busca otorgar alternativas de solución viables al problema analizado, en razón que actualmente las empresas deben ser dinámicas para permanecer en el mercado, la comunicación organizacional interna es un componente de gran valor dentro de las interrelaciones del personal. El ser humano tiene por particularidad, pues está dentro de su desarrollo la necesidad de sentirse relacionado de una u otra forma con otras personas para lograr satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, en este sentido esto se logra a través de los diversos medios de comunicación que existen. Es de conocimiento mundial que la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra persona, de tal forma que esa es la esencia de la comunicación, en el medio empresarial en la transmisión de información la que permite que las áreas de encuentren interconectados. La importancia de realizar esta investigación es recolectar información verídica de las causas y factores que influyen dentro la comunicación interna de la empresa G4S Perú S.A.C.

En este sentido, la presente investigación es importante por los siguientes aspectos:

En el aspecto teórico, la presente investigación brinda información minuciosa, documentada y verídica del estado actual de la comunicación interna y que impacto tiene dentro de la organización para que de esta manera pueda brindar aportes importantes y este sea base de futuras investigaciones.

En el aspecto práctico, la investigación aporta evidencias tras aplicar encuestas a los colaboradores, los que arrojarán con gran veracidad el estado actual de la comunicación interna y como está repercute en el desarrollo organizacional.

En el aspecto metodológico, la investigación ha sido validado por instrumentos y siguiendo un conjunto de procedimientos que evaluará a las variables, esto validará o en su defecto negará las hipótesis planteadas.

En el aspecto social, la presente investigación ha beneficiado primordialmente a los trabajadores pertenecientes a la empresa G4S Perú S.A.C. y comunidad en general ya que el mencionado proyecto puede usarse para futuras investigaciones como un antecedente importante de estudio.

Finalmente, la importancia de la mencionada investigación radica en los aportes de información que beneficiaran a la empresa y la comunidad, es importante resaltar que el objetivo principal es siempre buscar una mejora y el bienestar de los colaboradores dentro del marco de la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Objetivo específico

Determinar la relación existente entre el tipo y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Determinar la relación que existe entre la direccionalidad y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Determinar la relación que existe entre el canal y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

1.4. Limitaciones de la investigación

El presente estudio se realizó en la empresa G4S ubicado en el distrito de Chorrillos, el período el cuál se realizó fue el año 2017, la línea de investigación que pertenece.

Limitación bibliográfica

La bibliografía estuvo presta a una investigación abierta, ya que encontramos muchos trabajos, ello contribuyó a que nuestra investigación sea encontrada con facilidad.

Limitación temporal

Respecto al factor tiempo fue limitado el tiempo para poder obtener información de la empresa, ya que los colaboradores están todo el tiempo cumpliendo sus debidas funciones, de igual forma se solicitó el apoyo para poder lograr el objetivo de la investigación.

Limitación institucional

Respecto a la muestra, al ser una empresa de seguridad fue un poco imposible que a los trabajadores se les permita responder preguntas de la empresa, debidamente se presentó el permiso y se pudo ejecutar el cuestionario a los trabajadores.

Limitación teórica

Para recabar información sobre nuestras variables, pudimos obtener informaciones teóricas por medio de la web y libros que nos facilitaron nuestra investigación, encontramos fuentes internacionales y nacionales que nos ayudaron a sustenta nuestras variables.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Bustamante (2013) en su tesis *La comunicación interna y la promoción de la salud – estudio de caso en Madrid*. Esta tesis tiene como principal objetivo describir la incidencia de la comunicación interna en las labores de promoción de la salud. Para ello se analizan las seis variables de la comunicación. Esta investigación concluye:

Los resultados evidencian que la comunicación interna es fundamental en las organizaciones que permiten la formación de nuevas culturas enfocadas en la mejora de la salud, entendiéndose que la comunicación debe tener como esencia la promoción de una salud responsable.

Asimismo, esta investigación busca la potenciación del trabajo de promoción de la salud, mediante la implementación de técnicas adecuadas basadas en la comunicación interna. Estas estrategias básicamente son la identidad de la colaboración con la empresa, implementación de una filosofía de salud, llevar un mejor control de la información financiera, y fundamentalmente desarrollar programas de comunicación.

Finalmente, otro resultado importante del estudio es la necesidad de crear una imagen renovada de los colaboradores de la empresa, es decir, se encontró tener una imagen desmedrada según la percepción de los clientes de la empresa.

Marín (2015) en su tesis *La comunicación en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas*, la finalidad del estudio es identificar la forma en que la comunicación interna influye en la integración de las empresas en Colombia, partiendo de sus propias experiencias. Las principales conclusiones son:

Desde la confrontación de la teoría se identificó que la comunicación interna ayuda en la participación de las diferentes incidencias de la comunicación como el

acompañamiento en el proceso de cambio y optimización que se requiere en las empresas modernas.

El análisis realizado a las teorías o vertientes de la comunicación permitieron identificar cambios desarrollados en base a la disciplina que se vienen desarrollando en las empresas,

Finalmente, los resultados de análisis cualitativo permiten identificar las posibles variables para abordar situaciones complejas, de tal forma que permita resolver problemas desde diversas perspectivas que permitan tomar decisiones pertinentes para la solución de problemas y crecimientos de las organizaciones.

Morales (2006) en su tesis *La comunicación planificada: estudio cualitativo de las variables estructura, gestión y valores en la comunicación de las organizaciones*, el objetivo del estudio fue analizar la estructura, la gestión y los valores que tiene la comunicación en la organización desde una perspectiva holística e integral. Sus principales conclusiones son:

Los resultados permitieron identificar que el conocimiento está centrado en la forma deficiente en que se planifica el desarrollo de la comunicación que debe estar basada en el principal nivel jerárquico porque es un factor primordial para el correcto funcionamiento de las áreas que conformar la empresa.

Los resultados permitieron identificar dos vertientes de la comunicación, la documental y la retrospectiva, basado en el análisis de fuentes secundarias, y prospectiva, basado fundamentalmente en la implementación de un estudio de campo que permitan enriquecer los bagajes primarios que permitan profundizar las informaciones que se conozcan.

Ubilla (2011) en su tesis *Los procesos de comunicación interna en D&S tras la llegada de Walmart*, este estudio metodológicamente es de diseño no experimental

de corte transversal, pues su análisis se realizó en un único momento, siendo sus principales conclusiones las siguientes:

El análisis permite identificar que, desde la llegada de la empresa a Chile, se identificaron que ya se especulaban sobre las tendencias de la empresa y los efectos que tendrían en las empresas ya establecidas; por otro lado, los clientes por primera vez escuchaban que una empresa muy grande llegaba a Chile y pensaban más bien en su beneficio y el comportamiento de sus principales competidores.

Ante el panorama incierto, la empresa Walmart basó su funcionamiento inicial en una campaña abrumadora de comunicación organizacional para hacerse conocido en el mercado, para ello tuvo que trabajar primero en la parte interna de la empresa con los nuevos trabajadores desarrollando su identificación y compromiso con la empresa. Las etapas de desarrollo de la empresa se realizaron en dos partes, la primera en reforzar los valores de la compañía y la segunda la integración del personal con la empresa.

Barrera (2014) en su tesis *Realidades y desafíos: las comunicaciones internas en el INAPI*, el objetivo del estudio fue analizar la comunicación desarrollada desde la apertura de sus oficinas desde el año 2012. Las principales conclusiones son:

El recojo de datos se realizó mediante entrevistas en razón que la investigación es cualitativa y documental; bajo este lineamiento se realizó un diagnóstico sobre el nivel de comunicación que se desarrolla en la empresa.

El análisis cualitativo permite describir que los flujos de información están basados en desarrollar un buen clima laboral, realizar una gestión de cambio de acuerdo con el momento expresarla y finalmente implementar una cultura organizacional basada en valores, innovación, desarrollo y toma de decisiones.

Antecedentes nacionales

Barbier (2015) en su investigación titulada *Comunicación y cultura: el proceso comunicativo para la sensibilización y valorización del patrimonio cultural material e inmaterial en Andahuaylillas - Cusco*, La presente investigación tiene como finalidad detallar el proceso de comunicación implementado y dirigido a la población de Andahuaylillas, con la finalidad de sensibilizarlos y participar en la conservación y difusión de su patrimonio cultural material e inmaterial. Las principales conclusiones son:

Desde la perspectiva cualitativa, se desarrolló el análisis descriptivo, analítico y propositivo, para poder establecer mecanismos de mejora de comunicación, basados en la participación de los ciudadanos, buscando establecer patrones de comportamiento.

Por otro lado, para el análisis de la comunicación se realizó un inventario de las organizaciones estudiadas, que ayuda a evaluar la efectividad de sus políticas internas, así como los canales y medios de comunicación por los que operan.

Anaya y Paredes (2015) en su investigación *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*, este estudio se realizó en el área de ventas. Metodológicamente fue desarrollada en el marco de los estudios no experimentales, siendo sus principales conclusiones:

Los resultados identificaron que un factor clave para su desarrollo de la empresa y por su rubro son los colaboradores dedicados a la venta directa, en ese sentido, se requiere implementar acciones orientadas a mejorar el clima en la empresa como parte de una política integral de la empresa.

El análisis cualitativo del estudio se basó en los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción por el trabajo, donde se detalla las empresas deben trabajar

la parte emocional de los colaboradores que tienen un trato directo con los clientes, pues estos deben tener la capacidad de persuasión y convencimiento de la calidad de los productos que se expenden.

Barrantes et al. (2014) en su estudio *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresas familiares: Lineamientos generales*, las principales conclusiones del estudio son:

Según el análisis documental el 90% de las empresas son familiares y que estas conforman el 75% del PBI, este resultado indica que es tendencia en el mundo pues en España representan el 70%, en Inglaterra representan el 75%, el Alemania necesitan el 80% y en Brasil representan el 90% del total de empresas analizadas.

Otro resultado importante, es que solo el 10% de las empresas consideradas familiares poseen un plan estratégico lo que hace que el manejo de estas empresas sea prácticamente llevado según las creencias y conveniencias de los dueños, aspecto que hace que su crecimiento sea lento y en algunos casos llegando a desaparecer del mercado.

Finalmente, otro resultado importante es que solo el 20% de las empresas familiares llegan a la segunda generación; es decir, los descendientes de las familias en muchas oportunidades no toman como primordial la continuidad de los negocios de las familias pues se determina que sus propiedades son otras.

Vega (2015) en su investigación titulada *Propuesta y lineamientos para la gestión de la comunicación interna online en el sector bancario peruano*, desarrollada con un método no experimental, llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados analíticos evidencian la forma en que se gestiona los mecanismos de comunicación interna virtual y como estas son gestionadas en el rubro de empresas bancarias. Los bancos analizados son BCP; BBVA e Interbank el

estudio en estas empresas ha sido muy sacrificado porque los colaboradores están a nivel nacional, por otro lado, empresa, deben tener mecanismos muy sólidos de gestión de personas, para lograr mantenerlos comprometidos con los objetivos organizaciones de estas empresas.

Villugas (2007) en su investigación titulada *Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la municipalidad distrital de Santa Anita*, las principales conclusiones a las que llegó la investigación son las siguientes:

Los resultados estadísticos evidencian que la imagen que tiene la empresa hacia el mercado se encuentra en constante desmedro, pues en las instituciones estatales, los trabajadores carecen de una identificación con la organización. Es en ese sentido, que urge plantear alternativas que permitan que el problema sea resuelto adecuadamente, estas estrategias deben estar relacionada con la aplicación de una comunicación fluida y directa entre colaboradores y áreas.

Finalmente, los resultados indican que los trabajadores de la empresa, no se comunican pertinentemente, afectando la transmisión de la información; es decir, el comportamiento que tienen en la empresa no es del todo positivo, razón por la cual, el estudio recomienda implementar acciones comunicativas orientadas a que el personal se identifique con la institución estatal.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la comunicación interna

2.2.1.1. Definiciones de comunicación interna.

Capriotti (2009) señala:

La comunicación interna como el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma

creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (p. 39)

Kreps (1990) afirma que:

La comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. El estudio de la comunicación interna centra su interés en los procesos y subprocesos por medio de los que se procura que los miembros de la organización cumplan las tareas encomendadas y en como los canales de información la facilitan, de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo. (p. 43)

Enrique (2008) la define como:

(...) aquella que concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: constar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en su respectiva empresa, incrementar la motivación y la productividad. (p. 89)

Saló (2005) describe la comunicación como:

(...) una herramienta estratégica para la gestión de la empresa, dicho de otra manera, la comunicación en la empresa es un instrumento de gestión y de dirección que, en cuanto a su definición, funciones y aplicación, depende de las políticas, las estrategias y las posiciones que adopta una empresa en cada situación concreta. (p. 65)

Andrade (2010) precisa:

El origen y afianzamiento de la comunicación organizacional durante las últimas tres décadas, como un campo de estudio y un área funcional de la

empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones. (p. 87)

Esta precisión es importante porque la definición a utilizar dependerá del mecanismo o el enfoque del concepto de la empresa y cómo estos lo entiendan para que lo asuman como suyos. Al respecto, Saló (2005) con estas consideraciones señala:

Primero, como una fase social, desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Segundo, como una disciplina, la comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, entre estas y su entorno. Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades, los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros. (p. 43)

2.2.1.2. Tipos de comunicación interna.

Existen diferentes autores como los que veremos a continuación que realizan diferentes clasificaciones de tipos de comunicación, en ese sentido, Enrique (2008) dice que en función del canal utilizado:

- Escrita. Es la comunicación que se realiza mediante el uso de grafías o letras para transmitir información.
- Oral. Es la comunicación que se realiza mediante todos medios de formas verbales para transmitir información.

- No verbal. Es la comunicación basada en las formas fáciles de expresar información.

En función del grado de interacción entre sus miembros de la organización, dentro de las cuales se tiene:

- Directa. Es el tipo de comunicación que se da cara a cara, de forma directa entre el que emite la información y el que recibe la información.
- Indirecta. Es el tipo de comunicación que realiza mediante los mecanismos digitales que te ofrece la información.

Echegaray (2010) clasifica a la comunicación en dos formas, formal e informal que se explica a continuación:

- Comunicación formal. Es la comunicación que se realiza por mecanismos formales dentro de la organización, mediante correos, cartas, manuales, entre otros.
- Comunicación informal. Es la comunicación que se realiza sin los mecanismos ni canales preestablecidos generalmente se realiza de forma espontánea entre amigos o familiares.

2.2.1.3. Elementos de la comunicación.

Existen diferentes autores como los que veremos a continuación que realizan diferentes elementos de la comunicación, detallándose así los más importantes son. Por ejemplo, Berges (2011) dice que la comunicación organizacional se conoce como la etapa donde la información se transmite entre el emisor y el receptor para llegar a la organización. Los factores que interceden durante todo el proceso de comunicación se consideran:

- Emisor. Es aquella persona que pone de manifiesto la información a las personas interesadas en conocerlos.

- Receptor. Es aquella persona que es la encargada de recepcionar la información del emisor.
- Código. Entendido como la forma en que el emisor utiliza mecanismos para codificar la información recibida.
- Canal. Es el elemento mediante el cual se transmite la información desde el emisor hasta el receptor.
- Mensaje. Entendido como el contenido de la información que se desea transmitir.
- Contexto. Entendido como las circunstancias personales, sociales y culturales que involucran todo el proceso de comunicación.

Martin (2010) menciona algunos elementos adicionales a los ya mencionados y que se pasa a explicar a continuación:

- Retroalimentación. Diferentes autores consideran a este constructo como la información de retorno y que necesita ser precisada para poder ser entendida por el receptor de una manera más eficaz.
- Ruido. Los ruidos son todos aquellos factores que hacen que la información no sea clara; es decir, aspectos que distorsionan la información.

2.2.1.4. Flujos de la comunicación.

Existen diferentes autores como los que veremos a continuación que realizan diferentes clasificaciones de flujos de la comunicación, detallándose así los más importantes son.

Fernández (2010) afirma:

Los flujos de la comunicación son tomados en valor a partir de la estructura comunicacional a nivel interno adentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y

horizontal. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las instrucciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente. (p. 102)

Dentro de estos contextos del autor en mención se distingue dos tipos de comunicación que se realiza dentro de la organización:

- Comunicación descendente. Es la comunicación que se realiza desde un punto de vista jerárquico; es decir, en el orden de las tareas, generalmente este tipo de comunicación es el establecido desde la parte gerencial hasta el nivel operativo de la organización.
- Comunicación ascendente. Es la comunicación que a diferencia de la descendente se realiza en los niveles más operativos de la administración hacia los gerentes o la parte jerárquico de la organización.
- Comunicación horizontal. Es la comunicación que se realiza en la parte operativa o entre colaboradores de menor nivel, quizás para comunicar algo casual o para elaborar informes en un trabajo en equipo.
- Comunicación oblicua. Es la comunicación que se realiza desde un área específica hacia un área diferente; puede ser realizado entre jefes de diferentes áreas o entre colaboradores de diferentes niveles.

2.2.1.5. Los objetivos y las funciones de la comunicación.

Existen diferentes autores como los que veremos a continuación que realizan diferentes clasificaciones de Los objetivos y las funciones de la comunicación, detallándose así los más importantes son:

Ruiz (2010) dice que la comunicación es el intercambio planificado de mensajes dentro del seno de una empresa, teniendo como objetivo establecer los

procesos de intercambio de información entre las áreas y funcionarios para el logro de los objetivos organizacionales. Este autor plantea los siguientes aspectos dentro de su propuesta, entre las que se tiene:

- La comunicación ayuda a mantener las relaciones interpersonales de las personas, así como la armonía de una organización.
- Facilita o promueve la integración de las personas que conforman la empresa buscan la creación de un buen clima organizacional.
- Permite realizar informes óptimos de todas las áreas de una empresa que propicia el logro de los objetivos de la empresa.
- Favorece las acciones de motivación, desarrollo y comportamiento de los trabajadores, la comunicación es reforzada cuando observados múltiples ventajas que derivan en el logro de las metas de la empresa.

Este autor dice que una empresa que cumple con una adecuada comunicación dentro de sus estructuras tiene las siguientes ventajas:

- Implicación del personal. Significa mantener un vínculo estrecho entre el individuo y la empresa para el cumplimiento de las expectativas tanto del personal como de la organización. Las acciones que derivan de una buena comunicación hacen que el colaborador se motive para realizar sus trabajos y se reconozca como parte importante de ella.
- Cambiar las actitudes del personal. Los cambios estructurales de la sociedad demandan que las empresas se adapten a los nuevos modelos de sociedad, he aquí donde nuevamente la comunicación forma parte importante para que realice de manera adecuada los procesos adaptativos de la empresa hacia su nuevo posicionamiento en la sociedad.

- Mejora de la productividad. Una comunicación eficaz hace que la información sea transmitida de forma eficaz, fluida, clara, directa y en el tiempo adecuado, haciendo que los objetivos se cumplan dentro del plazo planificado influyendo en una cultura organizacional de calidad y mejorando los niveles de productividad de colaboradores y de la empresa.

El gran objetivo del proceso de comunicación interna es entendido como el acto de colaborar con las metas de la organización. En ese sentido, Hartline (2011) menciona: “Alcanzar los objetivos y que sean entendidos y asimilados en todas las áreas de la organización, la comunicación debe tener como principal objetivo contribuir en los resultados; ni se entendería ni mucho menos se justificaría su existencia” (p. 34). Considerando este aporte y para complementar, este mismo autor, Hartline (2011) señala:

Aquí radica precisamente su misión, razón de ser u objetivo fundamental, que se podría expresar en los siguientes términos: respaldar el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, fomentando su involucramiento, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. (p. 8)

Para Robbins (2004) la comunicación cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización las cuales son el control, la motivación, la expresión emocional e información. Dentro de ellos este autor menciona:

La comunicación sirve para regular de varias maneras la conducta de los miembros, las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan. La comunicación fomenta

la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, qué tan bien lo están haciendo y qué puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo. El establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia las metas y el reforzamiento de una conducta deseada estimulan la motivación y requieren comunicación. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por el que los miembros dicen sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. (p. 104)

2.2.1.6. Aportación de la comunicación para el desarrollo organizacional.

Valeriano (2002) sostiene que:

La comunicación en el ámbito empresarial es un proceso de relación entre los directivos, trabajadores de una empresa y también entre estos con su público (clientes, usuarios o consumidores). La organización empresarial se diseña en función a sus necesidades, tomando como base sistema de comunicación, debido que sin comunicación no existe un cuerpo organizativo, por consecuencia la comunicación es el sistema nervioso de una organización. Son cuatro perspectivas de la comunicación en la empresa: por su adecuación a la estructura organizativa puede ser: formal e informal; por el contenido del mensaje puede ser: necesario al trabajo y ajena al trabajo; por su deontología puede ser: moral o amoral; por su direccionalidad puede ser: descendente, ascendente, horizontal y transversal. (p. 69)

2.2.1.7. Dimensiones de la comunicación interna.

La comunicación interna siendo una herramienta para lograr objetivos en la empresa, tiene que se considera un aspecto importante por líderes que buscan el desarrollo, en ese sentido, las dimensiones consideradas son:

Tipos. Respecto a los tipos de comunicación, Lacasa (2011) confirma que los distintos tipos de comunicación dentro de una empresa fundamentales y que son la comunicación directa e indirecta.

Direccionalidad. Al respecto, Sánchez (2010) dice: “Dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los diferentes lados de la empresa” (p. 39). Asimismo, Lacasa (2011) dice: “Se contempla con mayor fuerza a la comunicación descendente, pero actualmente se conoce ampliamente que, en la organización solamente fluya la información del nivel jerárquico superior a uno inferior, existirán problemas de comunicación de gran impacto en la organización” (p. 85).

2.2.2. Bases teóricas de desarrollo organizacional

2.2.2.1. Definiciones de desarrollo organizacional.

Chiavenato (2009) afirma que: “Es un conjunto de estrategias y cambios planificados en una empresa, en donde el pilar principal es el elemento humano. Éste debe de estar acompañado de herramientas, prácticas y objetivos” (p. 65).

Hernández (2011) menciona que: “Es un esfuerzo para mejorar la efectividad organizacional a largo plazo, planeando aplicaciones sistemáticas del conocimiento y técnicas de la ciencia del comportamiento, con la colaboración de consultores entrenados” (p. 49).

Bennis (1966) sostiene que:

Una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo. El desarrollo

organizacional es nuevo y todavía incipiente, tiene sólo una década de existencia, por lo que su forma y potencialidad distan mucho de estar determinadas y sus problemas están lejos de encontrar una solución. (p. 89)

2.2.2.2. Etapas del desarrollo organizacional.

Chiavenato (2009) menciona en sus obras que las etapas del desarrollo organizacional son:

- El desarrollo organización es una herramienta potente para el cambio que necesita una empresa.
- El desarrollo organización no es un proceso casual, sino es un proceso que se determina por un diagnóstico gerencial que va a determinar el modelo de desarrollo organizacional que se necesita implementar.
- Implementación un desarrollo organizacional depende de evaluar una cultura, los problemas e identificar las potenciales de la organización que determinen un comportamiento.
- El desarrollo organizacional involucra la implementación de planes de acciones que busque dar solución a los problemas.
- Desarrollo intergrupar, en esta etapa los grupos se confrontan y así mejorar las relaciones intergrupales.
- Educación y seguimiento, en esta etapa se evalúan los resultados de los esfuerzos del desarrollo organizacional también se desarrollan programas complementarios en las áreas que sean necesarios lograr resultados adicionales.

2.2.2.3. Características del desarrollo organizacional.

Las características del desarrollo organizacional para una organización son fructíferas porque presentan las siguientes características:

- Orientación sistémica. Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organizacional se enfoca principalmente al estudio de las interacciones de las partes de la organización, a las relaciones laborales, entre personas, la estructura y los procesos organizacionales” (p. 102).
- Agente de cambio. Al respecto Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organizacional utiliza varios agentes de cambio, siendo el agente principal de cambio un consultor externo, el gerente de recursos humanos desempeña el rol de agente interno que en relación con el administrador y el agente interno” (p. 102).
- Solución de problemas. Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organización no solo se preocupa de resolver y analizar problemas en el marco teórico, sino que también busca las soluciones utilizando la investigación-acción, que es su característica fundamental” (p. 103).
- Aprendizaje experimental. Chiavenato (2007) dice: “Los participantes deben aprender a solucionar experimentalmente en el ambiente los problemas, no solo deben quedarse con una solución teórica si no que deben llevar a la practica la solución” (p. 103).
- Proceso grupal. Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organizacional se basa en procesos grupales como discusiones en grupo, debates, conflictos intergrupales, etc. Con el afán de lograr mejorar las relaciones interpersonales, abrir los canales de comunicación y estimular la responsabilidad en las personas” (p. 104).
- Retroalimentación. Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organizacional proporciona retroalimentación a los participantes, para que logren y fundamenten su decisión en datos tangibles. La retroalimentación sirve para

entregarnos información de regreso de algún comportamiento, se efectúa para comprobar los resultados de una transformación” (p. 105).

- Orientación situacional. Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organizacional no es un proceso rígido ni inmutable, sino situacional y orientado a la contingencia. Los participantes analizan las diversas alternativas y no se basan en una sola manera de solucionar un problema” (p. 106).
- Derecho de equipos. Chiavenato (2007) dice: “El desarrollo organizacional tiene como objetivo construir mejores equipos de trabajo dentro de la organización, el énfasis se hace tanto en grupos pequeños como en grandes, propone cooperación y enseña para superar diferencias tanto individuales y grupales” (p. 107).

2.2.2.4. Objetivos del desarrollo organizacional.

Según Chiavenato (2007) los objetivos del desarrollo organizacional para una empresa son:

Aunque cualquier esfuerzo del desarrollo organizacional debe surgir de objetivos específicos, procedentes de un diagnóstico sobre la situación que se desee modificar, existen objetivos más generales. Tales objetivos básicos que pueden no ser aplicados obligatoriamente en todas las situaciones que sean objetos de esfuerzos del desarrollo organizacional son principalmente reconocer la realidad organizacional, como conocer la capacidad de colaboración entre los individuos, su técnica, administración y relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y sinergia, entre otros datos relevantes para el desarrollo. Cuando estos sean identificados y no son los que se esperan para un óptimo funcionamiento de la organización se procederá a diagnosticar dichos problemas y situaciones insatisfactorias, para buscar así

nuevas fuentes de energía, armonizar e integrar las necesidades, metas y objetivos tanto de la empresa como de los individuos, estimulando y motivando a un mejoramiento de cambio positivo para todos. (p. 71)

2.2.2.5. Conceptualización del desarrollo organizacional.

Gordon (1969) caracteriza el desarrollo organizacional como: “El fortalecimiento de los procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos” (p. 48).

En ese sentido, Schmuck y Miles (1971) sostienen que: “El desarrollo organizacional se puede definir como un esfuerzo planeado y sustentado para aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando los métodos auto analíticos y de reflexión” (p. 11).

Friedlander y Brown (1974) aseguran que: “El desarrollo organizacional es una metodología para facilitar cambios y desarrollo: en las personas (estilos, valores, capacidades), en tecnologías (mayor simplicidad o complejidad) y en procesos y estructuras organizacionales (relaciones, papeles)” (p. 29).

Por otro lado, Hornstein y Burke (1988) describen que:

El desarrollo organizacional es un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación de la organización. (p. 19)

Blake y Mouton (1991) mencionan que: “El desarrollo organizacional es un plan con conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para sacar a una corporación de una situación que constituye una excelencia” (p. 39).

De Faria (1996) asegura que: “El desarrollo organizacional es un proceso de cambios planeados en sistemas sociotécnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y los empleados” (p. 43).

Por último, la meta general del desarrollo organizacional dentro de las organizaciones es construir empresas más eficientes que sigan aprendiendo, adaptándose y mejorando.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Construcción de equipos

Hernández (2011) dice: “El trabajo en equipo es la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas” (p. 245).

Competencia

Hernández (2011) dice: “Implica tener amplios conocimientos en los temas del área bajo su responsabilidad. Comprender la esencia de los aspectos complejos. Poseer una buena capacidad de discernimiento para obtener mejores logros personales y profesionales” (p. 240).

Liderazgo

Hernández (2011) dice: “Es la habilidad para orientar la acción de grupos de personas en una dirección determinada, habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de tareas, objetivos y prioridades, proveer el coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores” (p. 250).

Cambio

Hernández (2011) dice: “Palabra clave en el desarrollo organizacional implica redefinir creencias, actitudes, valores, estrategias y practicas es decir proporciona un

enfoque funcional a la organización, el cambio se considera en la misma línea que se desarrolla el mercado” (p. 255).

Administración del cambio

Hernández (2011) dice: “Se centra en el valor de los costos, calidad y programas, se puede decir que lo caracteriza su interés por la transferencia de conocimiento y habilidades para que el sistema le sea más fácil de manejar el cambio” (p. 260).

Manejo de contingencias

Hernández (2011) dice: “Conjunto de procedimientos preestablecidos para lograr una respuesta inmediata ante algún evento anormal dentro de un proyecto, obra o actividad” (p. 262).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El estudio pertenece a los estudios descriptivos puesto que su finalidad solo es conocer las características que presentan las variables dentro del contexto donde se investiga.

Al respecto, Kerlinger (2002) dice: “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables, asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos debido a que la naturaleza de las variables es tal que imposibilita su manipulación” (p. 420).

Asimismo, Ávila (2006) indica:

En los estudios de tipo transaccional o transversal la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo. Se utilizan en investigaciones con objetivos de tipo exploratorio o descriptivo para el análisis de la interacción de las variables en un tiempo específico. (p. 44)

Diseño de investigación

El estudio se desarrolla con los pasos que menciona las investigaciones descriptivas correlacionales, pues tienen como finalidad analizar la medida en que una variable está asociada con la otra; en el caso del presente estudio sería analiza la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa G4S. Por otro lado, es importante mencionar que estos diseños no son posibles las manipulaciones intencionales de ninguna de las variables.

Hernández et al. (2014) indican: “Los estudios descriptivos correlacionales sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa indagando variables que se relacionen de una forma estadística, estas variables no presentan relaciones de causa ni efecto” (p. 91).

3.2. Población y muestra

Población

Para el presente estudio se considera una población que está conformado por los 25 colaboradores que tiene la empresa G4S Perú. S.A.C.

Respecto a la población, Tamayo (2012) señala: “La población, es la cantidad total de un fenómeno de estudio, donde éste debe cuantificarse para un determinado estudio” (p. 71).

Por otro lado, Bernal (2010) comenta: “La población es un conjunto de elementos que se desea investigar, llamado también universo, y este puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (p. 61).

Muestra

La muestra está conformada por la totalidad de los 25 trabajadores de la empresa G4S, pues al ser pocos las unidades de información se consideraron a todos, considerando una muestra censal no probabilística.

Al respecto, Castro (2003) dice:

La muestra no probabilística, se da cuando la elección de los elementos a estudiar depende del criterio del investigador, lo que representa que todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla, donde la forma de obtener este tipo de muestra es de manera intencional. (p. 39)

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el tipo y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Existe relación significativa entre el canal y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Existe relación significativa entre la direccionalidad y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

3.4. Variables - Operacionalización

Definición conceptual de la variable comunicación interna

Capriotti (2009) dice:

La comunicación interna como el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (p. 39)

Definición operacional de la variable comunicación interna

La correcta aplicación de estrategias de la comunicación interna, determinará el crecimiento y éxito de una empresa, las compañías se afanan por optimizar su comunicación estratégica de manera global y con las herramientas necesarias para crear un sentimiento de pertenencia, compromiso y motivación, por tanto en la presente investigación se realizó una encuesta compuesta por 22 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala de Likert), para determinar los problemas que existen con la comunicación interna en base a sus tres dimensiones denominadas, tipo, direccionalidad y canal.

Tabla 1*Operacionalización de la variable comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Tipo	- Formal - Informal	Del 1 al 9	1. Nunca	
Direccionalidad	- Descendente - Ascendente - Horizontal - No verbal	Del 10 al 15	2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [44 – 49) Medio [51 – 60) Alto [62 - 74)
Canal	- Verbal - Escrita	Del 16 al 24		

Definición conceptual de la variable desarrollo organizacional

Chiavenato (2009) indica que:

Es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar y hacer actuar las correcciones con la inducción de un consultor. Es decir, se considera una preparación educativa y completa orientado a cambiar o modificar actitudes, conductas y formas de actuar en la empresa. esta inducción permite que los trabajadores de adapten mejor a las nuevas exigencias de la empresa. (p. 65)

Definición operacional de la variable desarrollo organizacional

Contar con un buen desarrollo organizacional, permitirá a la empresa tener una mejor visión global, tener un enfoque a los sistemas abiertos, tener compatibilidad con el entorno de la organización , por tanto en la presente investigación se realizó una encuesta compuesta por 24 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala de Likert),

para determinar los problemas que existen con el desarrollo organizacional de los trabajadores en la empresa G4S Perú S.A.C., en base a sus tres dimensiones denominadas, manejo de contingencia, construcción de equipos y ambiente laboral.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desarrollo organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Ambiente laboral	- Relaciones interpersonales	Del 1 al 8		
	- Comportamiento laboral			
Construcción de equipos	- Trabajo en equipo		1. Nunca	
	- Trabajo experimental	Del 9 al 14	2. Casi nunca	Bajo [29 – 32)
	- Evaluación y seguimiento		3. A veces	Medio [34 – 39)
Manejo de contingencias	- Solución de problemas		4. Casi siempre	Alto [40 - 45)
	- Agentes de cambios	Del 15 al 22	5. Siempre	
	- Intervención			

3.5 Métodos y técnicas

Método de investigación

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, en la medida que se realizaron posibles afirmaciones sobre el problema y luego se verificaron si estas son correctas, para finalmente concluir con las conclusiones del estudio.

Respecto a este método, Bernal (2010) dice: “Es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales

hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías” (p. 71).

Técnicas

En la investigación se procedieron a aplicar un conjunto de técnicas de investigación siendo uno de ellos el análisis de información o bibliográficos, referencias electrónicas, entre otras, las cuales se aplicarán durante el desarrollo de la investigación, otra de las técnicas consideradas son el fichaje, que se aplicó principalmente en el recojo de información de la literatura científica para lograr conformar el marco teórico; finalmente, se utilizó la encuesta como técnica primordial para el recojo de datos de las unidades de información.

3.6. Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se desarrollaron y aplicaron dos cuestionarios que permitan la recolección de datos, que permitan evaluar de manera adecuada una comunicación interna y el desarrollo organizacional. Dichas pruebas fueron propuestas por la investigadora, Joselyn Milagros Cárdenas Bello; asimismo, es importante mencionar que dichos cuestionarios pasaron por procesos de validación de contenido y sus respectivos análisis de consistencia interna que garantice que los datos recogidos sean las adecuadas para el estudio y no evidencia datos perdidos o sus valores mínimos y extremos sean alterados.

Instrumento I: Ficha técnica del cuestionario de comunicación interna

Nombre : Cuestionario de comunicación interna

Autor : Joselyn Milagros Cárdenas Bello

Año : 2017

Procedencia : Universidad Autónoma del Perú

Administración : Individual

Duración : Sin tiempo limitado. Aproximadamente 25 minutos

Significación

Se trata de tres escalas independientes como los tipos, direccionalidad, canal que evalúan la gestión de la comunicación interna dentro de una organización. Por otro lado, la organización de la prueba fue desarrollada mediante dimensiones, indicadores que permitieron su constitución. Finalmente, su escala de valoración por parte del personal se realiza de la siguiente forma:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Instrumento I: Ficha técnica del cuestionario de desarrollo organizacional

Nombre : Cuestionario de desarrollo organizacional

Autor : Joselyn Milagros Cárdenas Bello

Año : 2017

Procedencia : Universidad Autónoma del Perú

Administración : Individual

Duración : Sin tiempo limitado. Aproximadamente 25 minutos

Significación

Se trata de tres escalas independientes como el manejo de contingencias, construcción de equipos, ambiente laboral que permiten evaluar adecuadamente la gestión del desarrollo organizacional. Por otro lado, la organización de la prueba fue desarrollada mediante dimensiones, indicadores que permitieron su constitución.

Finalmente, su escala de valoración por parte del personal se realiza de la siguiente forma:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

El proceso estadístico que se siguió en el desarrollo del estudio son las siguientes:

En primer lugar, se elaboró una base de datos con las puntuaciones recogidas de las unidades de análisis en el software SPSS al que se le realizó un análisis exploratorio para determinar que no tenga datos perdidos.

En segundo lugar, se realizó el análisis de confiabilidad a ambas pruebas que determinan su consistencia en el recojo de datos.

En tercer lugar, se realizó la prueba de normalidad de las variables para determinar el estadístico de correlación apropiado para la prueba de hipótesis.

Finalmente, se realizó la prueba de hipótesis con el estadístico adecuado que permitió dar por aceptado o rechazado los supuestos que se consideró en las hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable comunicación interna

Los resultados de validación de contenido del cuestionario de comunicación interna fueron realizados por criterio de jueces designados por el asesor, estos jueces consideraron que los ítems que conforman la prueba son los adecuados para obtener información de las unidades de análisis, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 3

Resultados de la validación del cuestionario comunicación interna

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mag. Juan Bacigalupo Pozo	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable
Dr. Luis Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desarrollo organizacional

Los resultados de validación de contenido del cuestionario de desarrollo organizacional fueron realizados por criterio de jueces designados por el asesor, estos jueces consideraron que los ítems que conforman la prueba son los adecuados para obtener información de las unidades de análisis, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 4

Resultado de la validación del cuestionario desarrollo organizacional

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mag. Juan Bacigalupo Pozo	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable
Dr. Luis Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable

Según los resultados evidenciados en las tablas 3 y 4 se concluye que los cuestionarios presentan validez de contenidos, quedando expeditos para su prueba de consistencia interna con las puntuaciones de la prueba piloto.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Índice de consistencia interna del cuestionario de la comunicación interna.

El análisis de consistencia interna de la prueba de comunicación interna se realizó mediante los puntajes obtenidos en la prueba piloto, y siendo posteriormente sometidas al estadístico alfa de Cronbach siendo su escala de valoración de Likert.

Tabla 5

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	22

Los efectos del estudio especificado de la confiabilidad de la demostración de comunicación interna, tomando en cuenta las áreas, así como los ítems nos indican que son consistentes entre sí. En el análisis de la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,849, lo cual permite concluir que la prueba de comunicación interna presenta confiabilidad.

Índice de consistencia interna del cuestionario de desarrollo organizacional.

El análisis de consistencia interna de la prueba de desarrollo organizacional se realizó mediante los puntajes obtenidos en la prueba piloto, y siendo posteriormente sometidas al estadístico alfa de Cronbach siendo su escala de valoración de Likert.

Tabla 6

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de desarrollo organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	24

La conclusión del análisis general de la confiabilidad de la justificación de desarrollo organizacional, considerando las áreas, como también los ítems nos indica que estos ítems son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad demuestra que por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,869, lo que permite colegir que el cuestionario de desarrollo organizacional presenta un buen nivel de fiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de variables

Descripción de los niveles de la variable comunicación interna

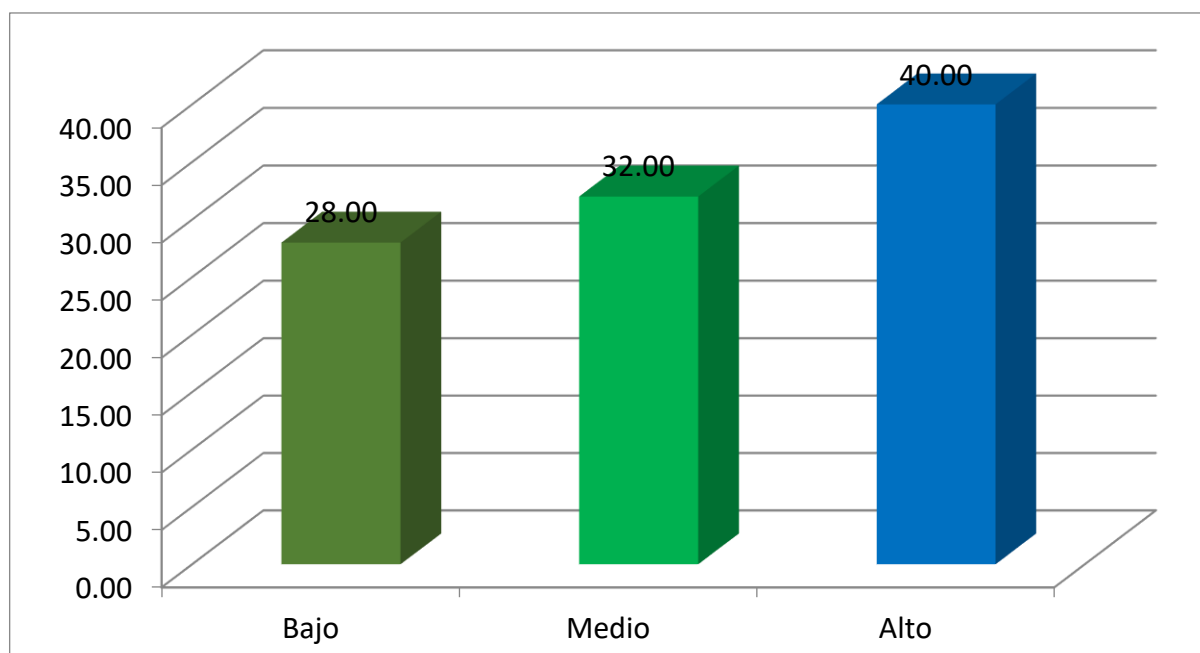
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28,0
Medio	8	32,0
Alto	10	40,0
Total	25	100,0

Figura 1

Descripción porcentual según el nivel de comunicación interna



En la tabla 7 y figura 1, se puede observar que un el 40,00% de trabajadores perciben un nivel alto el correcto uso de la comunicación interna, de la misma manera el 32,00% presentan un nivel medio y finalmente un 28,00% los cuales presentan un bajo.

Descripción de los resultados de los niveles del desarrollo organizacional

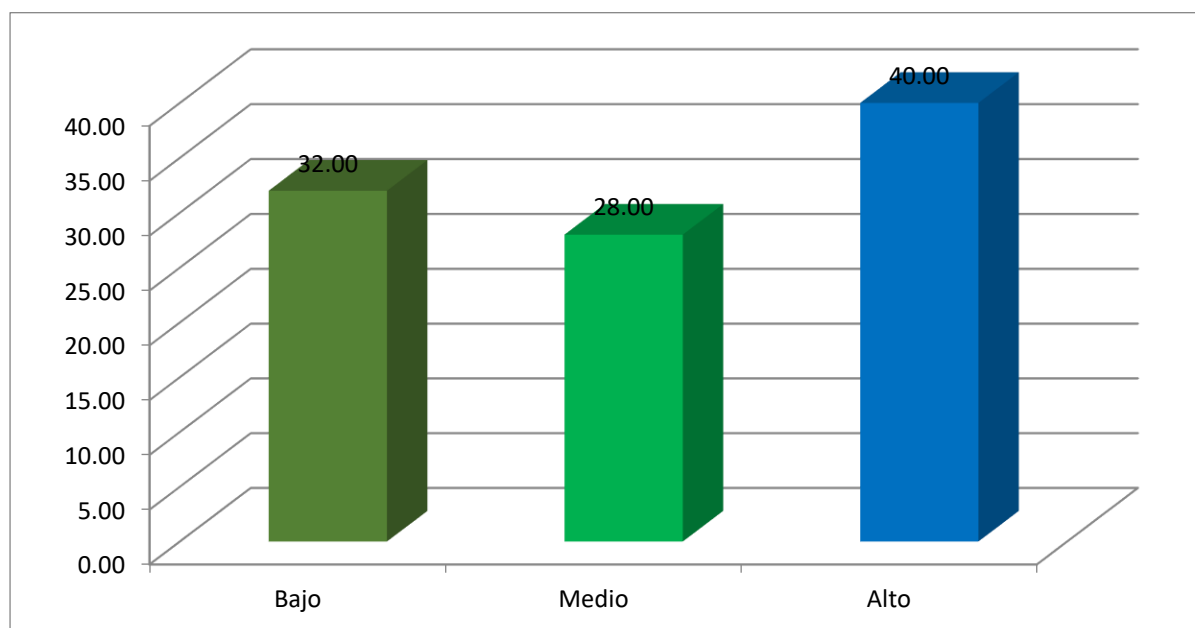
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de desarrollo organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	32,0
Medio	7	28,0
Alto	10	40,0
Total	25	100,0

Figura 2

Descripción porcentual según el nivel de desarrollo organizacional



En la tabla 8 y figura 2, se puede observar que el 40,00% presentan un nivel alto en el correcto uso del desarrollo organizacional, de la misma manera el 32,00% presentan un nivel bajo y finalmente el 28,00% presentan un nivel medio. Estos resultados permiten mencionar que el desarrollo organizacional no es el adecuado.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Descripción de los resultados de las dimensiones de comunicación interna

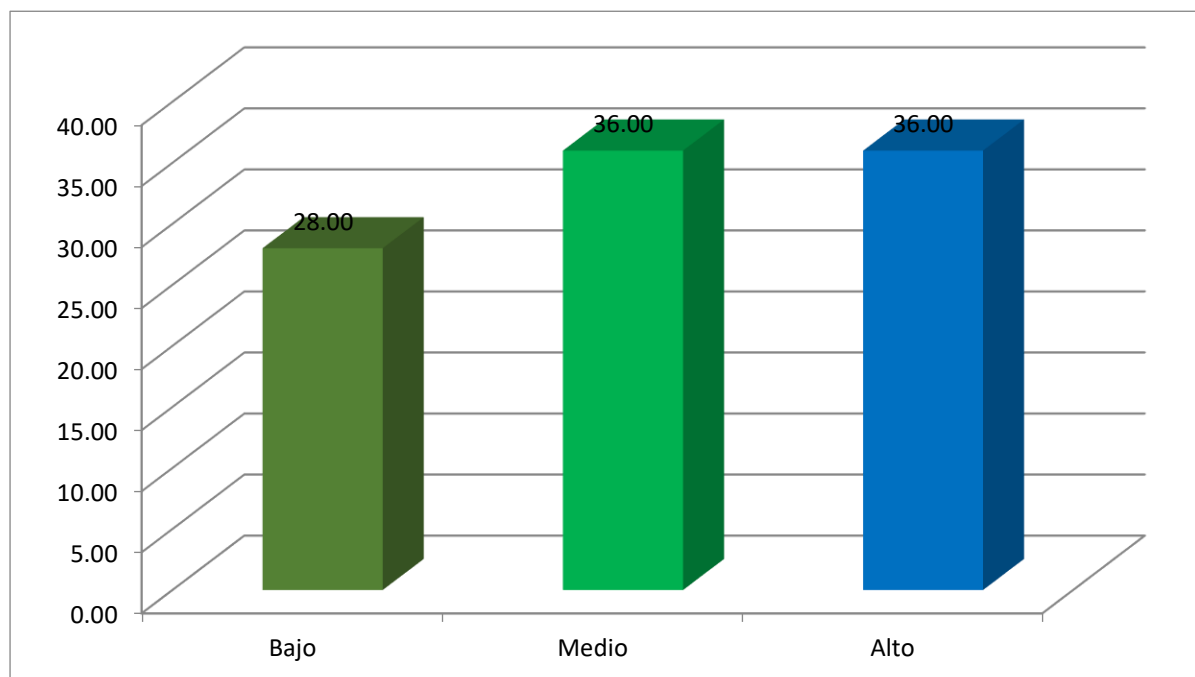
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según el tipo de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28,0
Medio	9	36,0
Alto	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 3

Distribución porcentual de la dimensión tipo de comunicación



En la tabla 9 y figura 3, se contempla que 9 trabajadores que representan el 36% perciben un nivel alto en la dimensión tipo, de la misma manera 9 colaboradores representan el 36,00% perciben un nivel medio y finalmente 7 colaboradores que equivalen al 28,00% los cuales presentan un bajo. Dichos resultados permiten inferir que el 64% de los colaboradores presentan un déficit en el tipo de comunicación que usan.

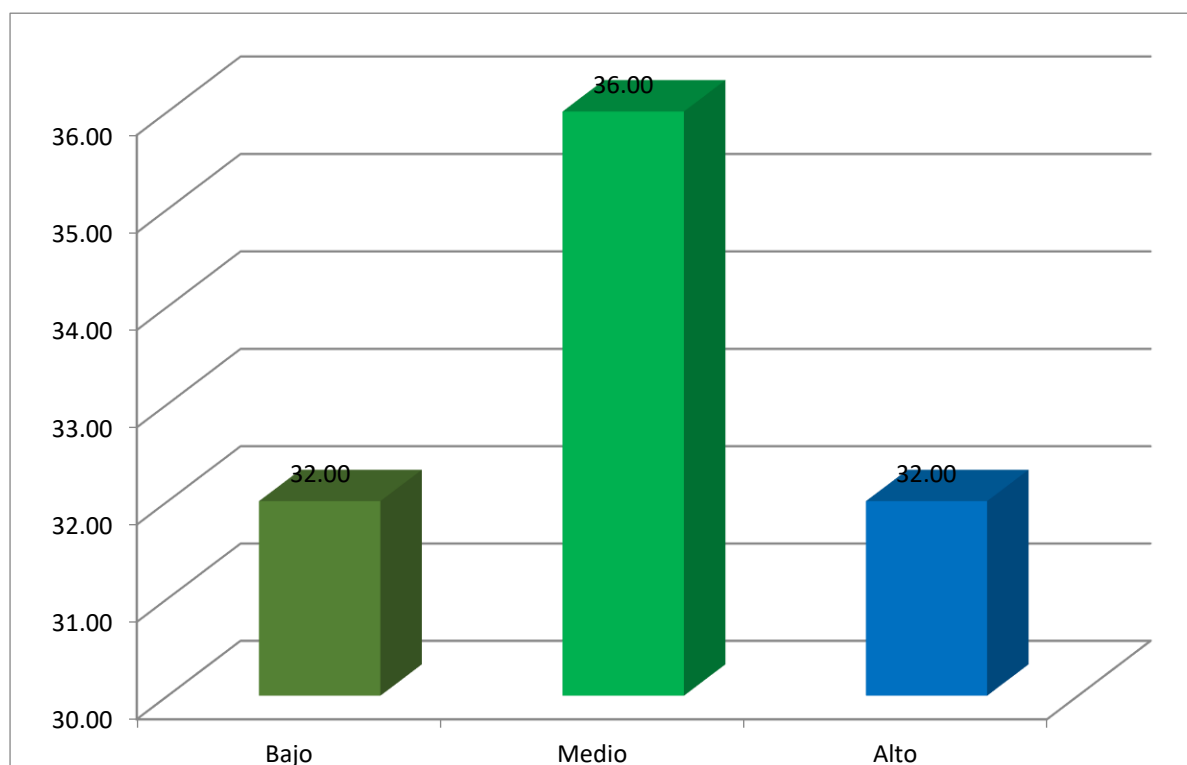
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según la direccionalidad de la comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	32,0
Medio	9	36,0
Alto	8	32,0
Total	25	100,0

Figura 4

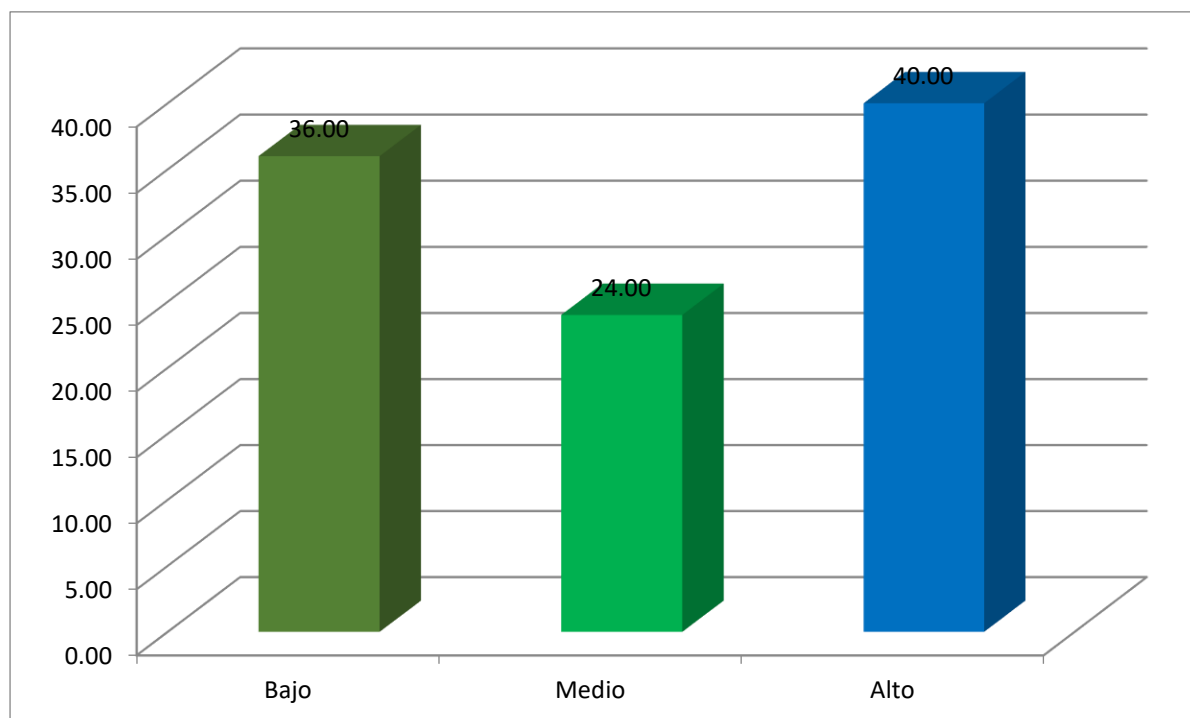
Distribución porcentual según la dimensión direccionalidad de la comunicación



En la tabla 10 y figura 4, se contempla que 9 trabajadores representan el 36,00% presentan un nivel medio de tipo de direccionalidad, de la misma manera 8 colaboradores representan el 32,00% los cuales presentan un nivel alto y finalmente 8 colaboradores representan el 32,00% los cuales presentan un bajo. Estos resultados permiten mencionar que la direccionalidad de comunicación que aplican no es la correcta.

Tabla 11*Distribución de frecuencias y porcentajes según el canal de comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	36,0
Medio	6	24,0
Alto	10	40,0
Total	25	100,0

Figura 5*Distribución porcentual según la dimensión canal de comunicación*

En la tabla 11 y figura 5, se contempla que 10 trabajadores representan el 40,00% demuestran un nivel alto en la dimensión canal, de la misma manera 9 colaboradores que equivalen al 36,00% presentan un nivel bajo y finalmente 6 colaboradores que equivalen al 24,00% presentan un alto nivel. Estos resultados permiten mencionar que los canales de comunicación aplicados en la empresa no son los adecuados para el logro de los objetivos que se planificaron para cumplimiento que permite su desarrollo.

Descripción de los resultados de las dimensiones del desarrollo organizacional

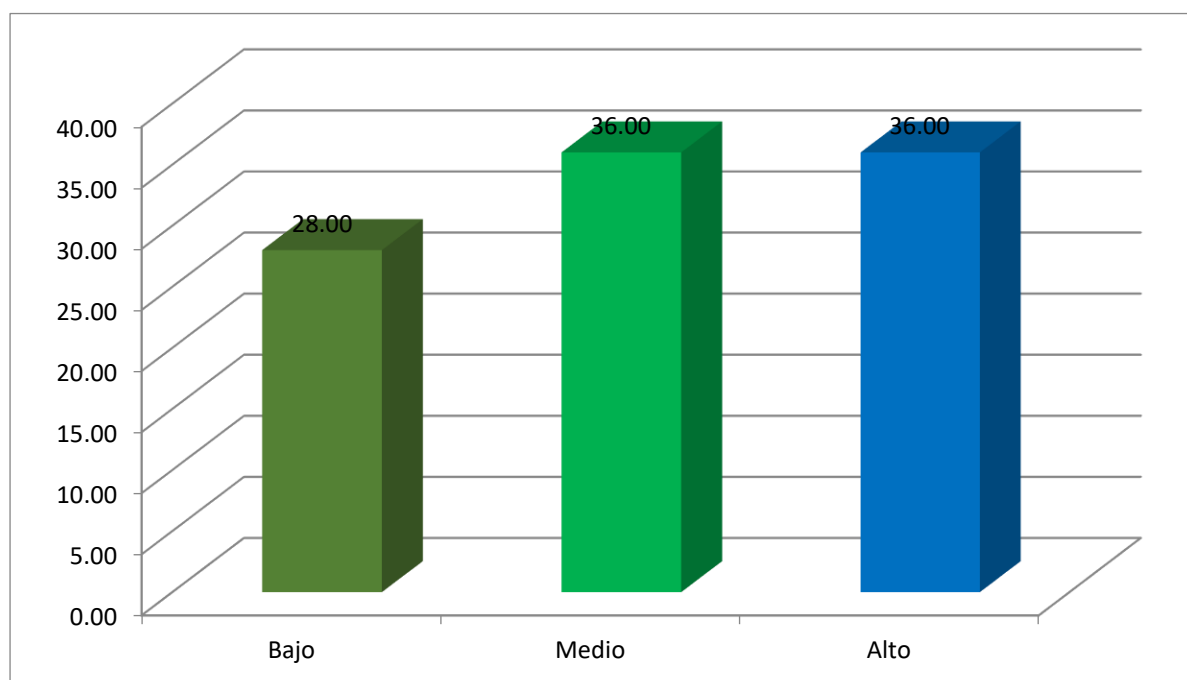
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según el manejo de contingencias

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28,0
Medio	9	36,0
Alto	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 6

Distribución porcentual según la dimensión manejo de contingencias



En la tabla 12 y figura 6, se contempla que 9 trabajadores representan el 36,00% presentan un nivel alto de manejo de contingencias, de la misma manera 9 colaboradores representan el 36,00% presentan un nivel medio de manejo de contingencias y finalmente 7 colaboradores representan un 28,00% presentan un bajo nivel. Estos resultados permiten mencionar que el manejo de contingencias que aplica el gerente de la empresa no son los adecuados para el desarrollo que tiene planificado la empresa.

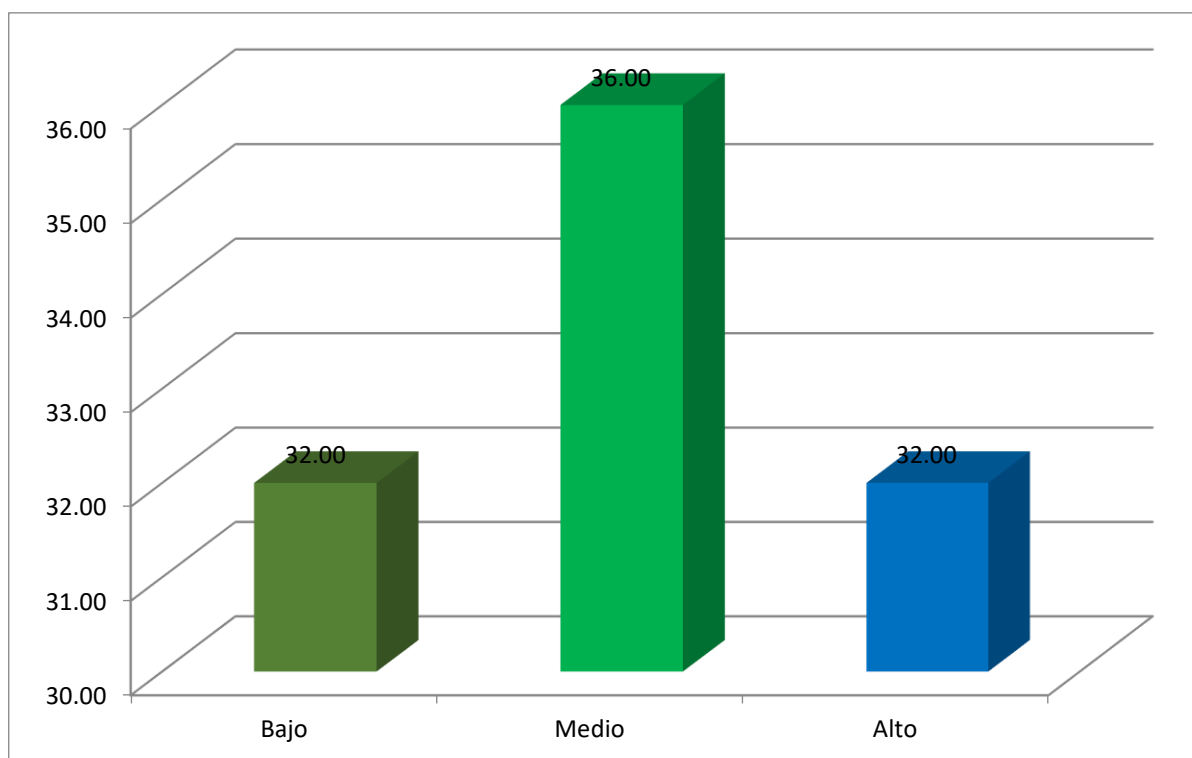
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según la construcción de equipos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	32,0
Medio	9	36,0
Alto	8	32,0
Total	25	100,0

Figura 7

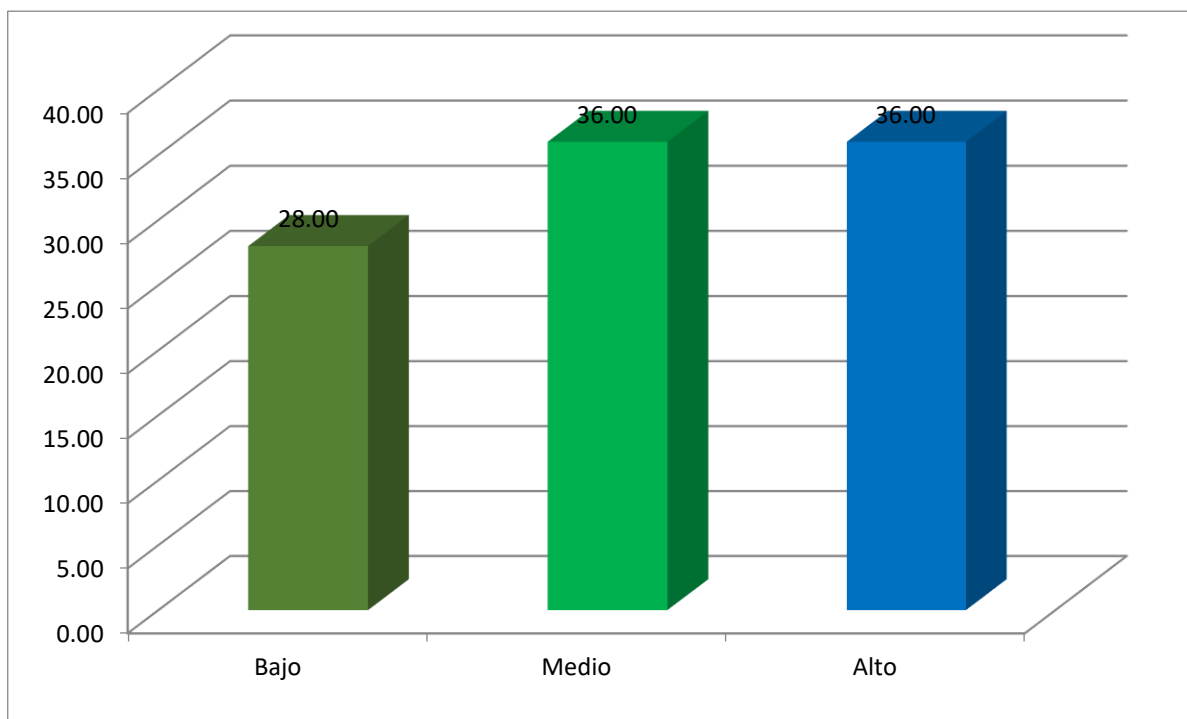
Distribución porcentual según la dimensión construcción de equipos



En la tabla 13 y figura 7, se contempla que 9 trabajadores representan el 36,00% representa un nivel medio en proporción de la dimensión de construcción de equipos, de igual manera sucede con 8 colaboradores que representan el 32,00% denotando un nivel alto y por último 8 colaboradores representan el 32,00% constituye un nivel bajo. Estos resultados permiten mencionar que la construcción de los equipos no se hace respetando la heterogeneidad de habilidades por tanto no son grupos adecuados.

Tabla 14*Distribución de frecuencias y porcentajes según el ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28,0
Medio	9	36,0
Alto	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 8*Distribución porcentual según la dimensión ambiente laboral*

En la tabla 14 y figura 8, se contempla que 9 trabajadores representan el 36,00% muestran un nivel alto en la dimensión ambiente laboral, de igual manera 9 colaboradores representan el 36,00% presentan un nivel medio y por último 7 trabajadores representan el 28,00% mostrando nivel bajo. Estos resultados permiten concluir que el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades no son las adecuadas para el desarrollo de las labores en equipo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

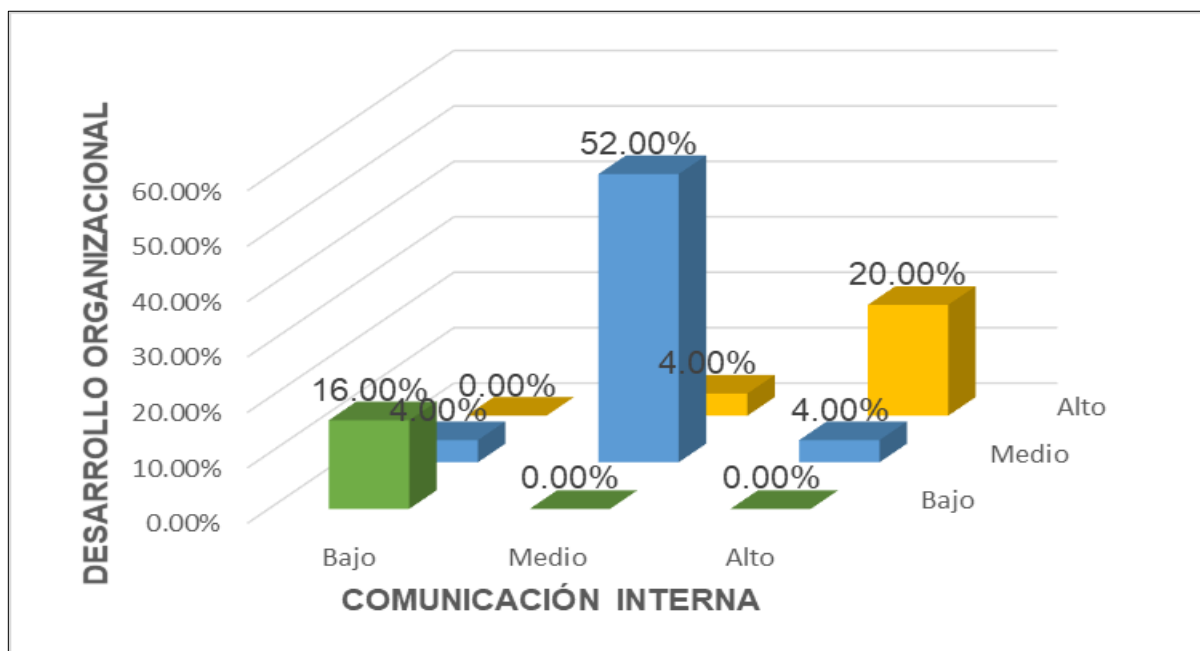
Tabla 15

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional

Comunicación interna	Desarrollo organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	16.0%
Medio	1	4.0%	13	52.0%	1	4.0%	15	60.0%
Alto	0	0.0%	1	4.0%	5	20.0%	6	24.0%
Total	5	20.0%	14	56.0%	6	24.0%	25	100.0%

Figura 9

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional



La tabla 15 y la figura 9 presentan la descripción de los resultados respecto a la relación que presentan las variables analizadas, en ella se observa que el 16% de los trabajadores consideran una relación baja entre las variables consideradas. De igual manera, el 52% de los encuestados manifiestan que la relación es medio, en

tanto el 20% de los trabajadores aseguran una alta relación, esto prueba la existencia de una relación positiva y directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, corroborándose en la comprobación de la hipótesis.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀: La distribución del desarrollo organizacional es normal.

H_a: La distribución del desarrollo organizacional es no normal.

Tabla 16

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para una muestra

	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo organizacional	,779	25	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 16, se muestra el análisis de normalidad de las variables, comunicación interna y desarrollo organizacional, donde se observa que la variable desarrollo organizacional muestra valores de significancia menores al 5%, estos resultados permiten mencionar que las puntuaciones de esta variable difieren de una distribución normal, razón por la cual las pruebas de hipótesis se desarrollarán con una prueba no paramétrica, siendo para el caso una Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

H_a: Existe relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17*Resultados de correlación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional*

		Desarrollo organizacional	
Rho de	Comunicación	Coeficiente de correlación	,992**
Spearman	Interna	Sig. (bilateral)	,000
		N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos de la correlación evidenciados en la tabla 17, presentan un nivel de correlación altamente significativa ($r=0.992$) entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional. Asimismo, se observa un nivel de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dando por cumplido la hipótesis general de investigación.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación del tipo y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

H₁: Existe relación del tipo y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Tabla 18*Resultados de correlación entre el tipo de comunicación y el desarrollo organizacional*

		Desarrollo organizacional	
Rho de	Tipo de	Coeficiente de correlación	,855**
Spearman	comunicación	Sig. (bilateral)	,000
		N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos de la correlación evidenciados en la tabla 18, presentan un nivel de correlación altamente significativa ($r=0.855$) entre el tipo de comunicación y el desarrollo organizacional. Asimismo, se observa una significancia

menor al 5% que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, dando por cumplido la hipótesis específica 1 de investigación.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación de la direccionalidad y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

H₂: Existe relación de la direccionalidad y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Tabla 19

Resultados de correlación entre la direccionalidad y el desarrollo organizacional

		Desarrollo organizacional	
Rho de Spearman	Direccionalidad	Coefficiente de correlación	,846**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos de la correlación evidenciados en la tabla 19, presentan un nivel de correlación altamente significativa ($r=0.846$) entre la direccionalidad de comunicación y el desarrollo organizacional. Asimismo, se observa una significancia menor al 5% que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, dando por cumplido la hipótesis específica 2 de investigación.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación del canal y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

H₃: Existe relación del canal y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.

Tabla 20*Resultados de correlación entre el canal y el desarrollo organizacional*

		Desarrollo organizacional	
Rho de Spearman	Canal	Coefficiente de correlación	,751**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos de la correlación evidenciados en la tabla 20, presentan un nivel de correlación altamente significativa ($r=0.751$) entre el canal de comunicación y el desarrollo organizacional. Asimismo, se observa una significancia menor al 5% que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, dando por cumplido la hipótesis específica 3 de investigación.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación fue realizada con la finalidad de establecer la relación que presenta una comunicación interna adecuada con el desarrollo organizacional en la empresa G4S Perú S.A.C. durante el periodo del año 2017. Asimismo, es preciso mencionar que el análisis de consistencia interna de los cuestionarios demostró que son aptos para el recojo de datos.

Respecto al cumplimiento de la hipótesis general, se encontró un resultado de correlación Rho de Spearman de 0.992 que demuestra que la comunicación interna presenta una relación altamente significativa con el desarrollo organizacional. Este resultado se contrasta con el resultado que obtuvo Bustamante (2013) en su *tesis La comunicación interna y la promoción de la salud – estudio de caso en Madrid*, la cual concluyó que la función prescriptiva de la comunicación interna sobre la promoción de la salud ha sido considerable a favor de los colaboradores, donde se comprueba la existencia de una relación positiva e impacto que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, y según este resultado se puede mencionar que el uso adecuado de la comunicación interna en las organizaciones tiene un gran impacto en los colaboradores.

Respecto al cumplimiento de la hipótesis específico 1, se encontró un resultado de correlación Rho de Spearman de 0.855 que demuestra que el tipo de comunicación interna presenta una relación altamente significativa con el desarrollo organizacional. Dicho resultado se asemeja con la investigación de Anaya y Paredes (2015) en su investigación *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*, donde se confirma que el uso correcto del tipo de comunicación aplicada en el caso de esta empresa ha mejorado la motivación y por ende el desempeño de los colaboradores del área de ventas corporativas.

Respecto al cumplimiento de la hipótesis específico 2, se encontró un resultado de correlación Rho de Spearman de 0.846 que demuestra que la direccionalidad de la comunicación interna presenta una relación altamente significativa con el desarrollo organizacional. Dicho resultado se asemeja con los resultados de la tesis de Villugas (2007) en su investigación *Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la municipalidad distrital de Santa Anita*, donde se concluye que la direccionalidad de la comunicación permite confirmar contar colaboradores mejores informados que se mantengan al tanto de las nuevas informaciones que permita cumplir las metas de sus áreas.

Respecto al cumplimiento de la hipótesis específico 3, se encontró un resultado de correlación Rho de Spearman de 0.751 que demuestra que el canal de comunicación interna presenta una relación altamente significativa con el desarrollo organizacional. Dicho resultado se asemeja con la tesis de Vega (2015) titulada *Propuesta y lineamientos para la gestión de la comunicación interna online en el sector bancario peruano* donde se concluye que la aplicación de los diferentes canales de comunicación de acuerdo con cada necesidad específica siempre será beneficiosa para la organización.

5.2 Conclusión

Considerando el cumplimiento del objetivo general, se concluye que la comunicación interna se relaciona de manera altamente significativa con el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017 ($\rho=0.992$, sig. 0.000) indicando que en la medida que se desarrollen niveles adecuado de comunicación interna, mejor será el desarrollo de la empresa sujeta de estudio.

Considerando el cumplimiento del objetivo específico 1, se concluye que el tipo de comunicación interna se relaciona de manera altamente significativa con el

desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017 ($\rho=0.855$, sig. 0.000) indicando que en la medida que el tipo de comunicación interna sea horizontal entre todos los colaboradores y personal jerárquico, mejor será el desarrollo de la empresa sujeta de estudio.

Considerando el cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que la direccionalidad de la comunicación interna se relaciona de manera altamente significativa con el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017 ($\rho=0.846$, sig. 0.000) indicando que en la medida que la direccionalidad de la comunicación interna sea en concordancia con la filosofía de la empresa, mejor será el desarrollo de la empresa sujeta de estudio.

Considerando el cumplimiento del objetivo específico 3, se concluye que el canal de la comunicación interna se relaciona de manera altamente significativa con el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017 ($\rho=0.751$, sig. 0.000) indicando que en la medida que el canal de la comunicación interna sea por mecanismos formales, mejor será el desarrollo de la empresa sujeta de estudio.

5.3. Recomendaciones

En relación con la conclusión general, se recomienda al jefe de recursos humanos de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017, elaborar un plan de comunicación efectiva para poder medir las acciones de manera mensual y sobre todo contrastarlo con el plan elaborado y ver que tanto se ajusta nuestro plan con lo realizado y tomar medidas correctivas según sean necesarias.

En relación con la conclusión específica 1, se sugiere aplicar por parte del gerente general de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017, estrategias de comunicación interna diversas, integrando de manera genuina a los colaboradores y público en general para ello se tiene que partir con la contratación de un personal

especialista de comunicación organizacional para que el desarrollo de la empresa sea de manera efectiva de acuerdo con el cumplimiento de las metas de la organización.

En relación con la conclusión específica 2, se sugiere al personal de comunicaciones de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017, hacer uso de todos los recursos disponibles como periódicos murales de las diferentes sedes, publicaciones en todas nuestras redes sociales y página web donde se brinde información relevante para el personal, clientes, proveedores y público en general; información como puestos de trabajo, confirmación del pago de haberes a los colaboradores de la empresa, cambio de horario de recepción de facturas para nuestros proveedores, así como publicación de nuevos servicios para nuestros clientes donde el personal de comunicaciones debe de conocer dicha información por lo que se le debe de capacitar y dar toda la información necesaria para que esta sea puesta en conocimiento.

En relación con la conclusión específica 3, se sugiere que los jefes de grupos de colaboradores sean capacitados para que se puedan comunicar de manera correcta y de acuerdo al tipo de trabajador para siempre les llegue lo que se les quiere decir de manera efectiva y sin distorsiones, además de proponer que se les haga de conocimiento a todo el personal de todas las áreas de los crecimientos y cosas de beneficio común para el trabajador para que ven que la empresa se preocupa por ellos, de igual manera se les debe de informar de los aspectos por mejorar porque si se involucra a todos los colaboradores se sentirán identificados con ello y buscarán mejorar siempre en sus labores.

REFERENCIAS

- Anaya, L. y Paredes, J. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1018>
- Andrade, H. (2010). *Comunicación organizacional interna*. Netbiblio.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Eumed.
- Barbier, M. (2015). *Comunicación y cultura: el proceso comunicativo para la sensibilización y valorización del patrimonio cultural material e inmaterial en Andahuaylillas, Cusco* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6389>
- Barrantes, P., Chávez, G. y Romero, C. (2014). *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresas familiares: Lineamientos generales* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/566984>
- Barrera, N. (2014) *Realidades y desafíos: las comunicaciones internas en el INAPI*. [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UC. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/116594>
- Bennis, W. (1966). *Impacto del desarrollo organizacional en México*. UVM.
- Berges, L. (2011). *Gestión de las empresas de comunicación*. Pirámide.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.
- Blake, R. y Mouton, J. (1991). *La grilla gerencial: la clave para la excelencia en el liderazgo*. Publishing.
- Bustamante, E. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud. *Portal BVS*, 18(2), 79 - 95. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-703326>

- Capriotti, J. (2009). *La cara interna de la comunicación en la empresa*. Visión Libros.
- Capriotti, N. (2009). *Comunicación de empresa en momentos turbulentos*. ESIC Editorial.
- Castro, J. (2003). *Comunica, lecturas de comunicación organizacional*. Gesbiblo
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- De Faria, S. (1996). *Técnicas de comunicación, la comunicación en la empresa*. Ideas propias.
- Echegaray, R. (2010). *Comunicación empresarial*. Valletta Ediciones.
- Enrique, H. (2008). *Comunicación empresarial; una guía para directivos ocupados*. Deusto.
- Fernández, M. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Paraninfo.
- Friedlander, F. y Brown, L. (1974). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Gordon, L. (1969). *La planificación de la comunicación organizacional*. Visión.
- Hartline, M. (2011). *Estrategias de marketing* (5ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de investigación científica*. McGraw- Hill.
- Hornstein, L. y Burke, J. (1988). *Desarrollo organizacional, análisis de sus variables*. Epoch.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ª ed.). McGraw- Hill.
- Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. Iberoamericana.
- Lacasa, S. (2011). *La gestión y el desarrollo organizacional*. Pirámide.

- Marín, D. (2015). *La comunicación en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas* [Tesis de pregrado, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional UMA. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11837>
- Martin, K. (2010). *El cambio organizacional*. Granica.
- Morales, F. (2006). *La comunicación planificada: estudio cualitativo de las variables estructura, gestión y valores en la comunicación de las organizaciones* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio Institucional UAB <https://www.tesisenred.net/handle/10803/4131#page=1>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson.
- Ruiz, R. (2010). *Un modelo de comunicación virtual*. Morata.
- Saló, N. (2005). *Aprender a comunicarse en las organizaciones*. Paidós.
- Sánchez, H. (2010). *Manual de términos de investigación científica*. URP.
- Schmuck, R. y Miles, M. (1971). *Comportamiento organizacional en las escuelas*. California University.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de investigación científica*. Limusa.
- Ubilla, C. (2011). *Los procesos de comunicación interna en D&S tras la llegada de Walmart* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UC. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/135188>
- Valeriano, L. (2002). *Desarrollo de las organizaciones*. Pucese.
- Vega, J. (2015). *Propuesta y lineamientos para la gestión de la comunicación interna online en el sector bancario peruano* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/584238>
- Villugas, J. (2007). *Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la municipalidad distrital de Santa Anita* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional

Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1280>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Comunicación interna y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el tipo y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017? ¿Cómo se relaciona la direccionalidad y el</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.</p> <p>Objetivo específico Determinar la relación existente entre el tipo y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. Determinar la relación que existe entre la direccionalidad y desarrollo</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el tipo y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. Existe relación significativa entre el canal y el desarrollo</p>	Variable 1: Comunicación interna			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Tipo	- Formal - Informal	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo [44 – 49) Medio [51 – 60) Alto [62 - 74)
			Direccionalidad	- Descendente - Ascendente - Horizontal		
			Canal	- No verbal - Verbal - Escrita		
			Variable 2: Desarrollo organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Ambiente laboral	- Relaciones interpersonales - Comportamiento laboral	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bajo [29 – 32) Medio [34 – 39) Alto [40 - 45)

<p>desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017? ¿De qué manera se relaciona el canal y el desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima - 2017?</p>	<p>organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. Determinar la relación que existe entre el canal y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.</p>	<p>organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. Existe relación significativa entre la direccionalidad y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017.</p>	<p>Construcción de equipos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Trabajo experimental - Evaluación y seguimiento 	<p>4. Casi siempre 5. Siempre</p>	
<p>Manejo de contingencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas - Agentes de cambios - Intervención 					
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística por utilizar</p>			
<p>Tipo: Descriptivo Diseño: Descriptivo correlacional Método: Cuantitativo.</p>	<p>Población: 25 colaboradores que tiene la empresa G4S Perú. S.A. Tamaño de muestra: Muestra igual a la población</p>	<p>Variable 1: Comunicación interna Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Comunicación interna Variable 2: Desarrollo organizacional Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de desarrollo organizacional</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras <p>Estadísticos inferenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlación de Rho de Spearman 			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Este cuestionario contiene un conjunto de proposiciones cortas que permiten conocer tu percepción sobre la comunicación interna en la empresa donde laboras. Para ello te solicito llenar con la mayor sinceridad posible cada proposición.

Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

TIPO DE COMUNICACIÓN		PUNTAJES				
1.	Es fácil la comunicación con mi responsable.	1	2	3	4	5
2.	Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo.	1	2	3	4	5
3.	Cree usted que en la empresa hay una comunicación formal	1	2	3	4	5
4.	La información que recibe es a través de rumores o canales informales de comunicación	1	2	3	4	5
5.	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
6.	Cree que la comunicación informal es efectiva	1	2	3	4	5
DIRECCIONALIDAD						
7.	La información de la empresa debe ser comunicada a todos los trabajadores por igual	1	2	3	4	5
8.	Las tareas dadas por los superiores a los trabajadores son claros	1	2	3	4	5
9.	El personal debe conocer los procedimientos de trabajo implementado por la empresa.	1	2	3	4	5
10.	Se debe mantener informado al personal de los resultados del trabajo que se desarrolla en la empresa.	1	2	3	4	5
11.	Si el trabajador tiene un problema personal o laboral debe contar con el apoyo de la empresa.	1	2	3	4	5
12.	Los trabajadores deben coordinar las tareas a realizar	1	2	3	4	5
13.	Los trabajadores deben estar adecuadamente informados de los asuntos de la empresa	1	2	3	4	5
14.	Existen los medios para hacer llegar información a los superiores y compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
15.	Los trabajadores deben coordinar las tareas a realizar con los supervisores	1	2	3	4	5

16.	Las diferentes áreas de la empresa deben coordinar entre sí para cumplir con el trabajo de manera eficiente.	1	2	3	4	5
CANAL						
17.	La comunicación cara a cara es efectiva	1	2	3	4	5
18.	La comunicación por reunión es efectiva	1	2	3	4	5
19.	La comunicación por teléfono es efectiva	1	2	3	4	5
20.	La comunicación por correo es efectiva	1	2	3	4	5
21.	La comunicación por carteles informativos es efectiva	1	2	3	4	5
22.	La comunicación por cartas o notas corporativas es efectiva	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene un conjunto de proposiciones cortas que permiten conocer tu percepción sobre el desarrollo organizacional de la empresa donde laboras. Para ello te solicito llenar con la mayor sinceridad posible cada proposición.

Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

MANEJO DE CONTINGENCIA						
1.	Es capaz de resolver problemas.	1	2	3	4	5
2.	Se le hace complicado dar ideas de solución.	1	2	3	4	5
3.	Es importante participar en dar ideas de solución cuando se soliciten.	1	2	3	4	5
4.	Se adapta a cambios en la organización.	1	2	3	4	5
5.	Es capaz de aportar nuevas ideas de cambio en la organización.	1	2	3	4	5
6.	Puede implementar mejoras dentro de puesto de trabajo o dentro de la organización.	1	2	3	4	5
7.	Interviene activamente proponiendo ideas de mejora en su organización	1	2	3	4	5
8.	Ha resuelto problemas gracias a alguna intervención suya	1	2	3	4	5
9.	Interviene de manera inoportuna en algunas ocasiones	1	2	3	4	5
CONSTRUCCIÓN DE EQUIPOS						
10.	Es apropiado trabajar en equipo	1	2	3	4	5
11.	Se siente cómodo trabajando en equipo	1	2	3	4	5
12.	Trabajar en equipo trae buenos resultados	1	2	3	4	5
13.	Considera que la experiencia es un factor que influye en su trabajo.	1	2	3	4	5
14.	Aprendió mejor sus funciones de manera experimental	1	2	3	4	5
15.	Le ha tocado aprender por algún error en el trabajo	1	2	3	4	5
16.	Es apropiado que se evalúe periódicamente a los colaboradores según su desempeño.	1	2	3	4	5
17.	El seguimiento que hace sus superiores es el correcto					
18.	Es importante tener una retroalimentación de nuestro desempeño	1	2	3	4	5
AMBIENTE LABORAL						
19.	Se siente respetado y valorado entre sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

20.	Siente algún tipo de maltrato por parte de sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
21.	Siente que sus superiores no valoran su trabajo.	1	2	3	4	5
22.	Trabaja de manera que no menosprecia el trabajo a otros.	1	2	3	4	5
23.	Genera confianza de tal forma que genera un buen clima de trabajo entre usted y sus compañeros.	1	2	3	4	5
24.	Enseña y aprende de sus compañeros con el fin de mejorar cada vez más.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de cuestionarios

Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mag. Juan Bacigalupo Pozo

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Econ. JUAN BACIGALUPU POZO
Mg. en Administración de Empresas
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN
DOCENTE - UNIVERSIDAD

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mag. Juan Bacigalupo Pozo

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Econ. JUAN BACIGALUPU POZO
Mg. en Administración de Empresas
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN
DOCENTE - UNIVERSIDAD

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

- ***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

- ***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Documento que acredita la investigacion en la empresa



G4S PERU S.A.C.

Av. El Sol 916
La Campiña Chorrillos
Lima 09 Perú

Teléfono : 511 - 213-1200
Fax : 511 - 213-1235
www.g4s.com
www.g4s.com.pe

Lima, 12 de Julio
del 2017

Estimados señores:

G4S PERU S.A.C

De mi especial consideración:

Es un placer presentarme ante ustedes e identificada como Joselyn Cárdenas Bello con el número de DNI 71752733.

La presente es para saludarlos y a la vez solicitar su apoyo para poder realizar encuestas a los colaboradores administrativos para determinar cómo influye la comunicación interna en el desarrollo organizacional de los colaboradores.

Dicha encuesta es para la realización de mi tesis para la obtención el grado de bachiller por lo que se le facilitara toda la información en caso lo requieran.

Las encuestas se realizarían previa coordinación con los jefes y/o encargados de área en los horarios que se acuerden para no obstaculizar y mucho menos entorpecer sus labores cotidianas.

Sin otro particular por el momento me despido.

Firma

G4S RECIBIDO
PERU S.A.C.
12 / 07 / 2017
SIN REVISAR

Securing Your World

R.G. N° 1233-2014-SUCAMEC-GSSP vence 01/04/2019
R.G. N° 1083-2014-SUCAMEC-GSSP vence 01/04/2019

Anexo 5. Informe de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&s=1&o=1814823951&lang=es

feedback studio | Joselyn Milagros Cardenas Bello | COMUNICACIÓN I... | /0 | 2 de 15

EMPRESAS

TESIS

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA G4S PERÚ S.A.C. LIMA – 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

AUTORA

JOSELYN MILAGROS CARDENAS BELLO
ORCID: 0000-0001-5397-7809

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ
ORCID: 0000-0002-4373-9062

Resumen de coincidencias

9 %

1	repositorio.autonoma.e...	7 %
2	Entregado a Universida...	1 %
3	hdl.handle.net	1 %

Página: 1 de 88 | Número de palabras: 15109 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

19°C Despejado | 18:51 | 20/04/2022

