

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL EN PRACTICANTES
UNIVERSITARIOS DE EMPRESAS PRIVADAS
EN LIMA METROPOLITANA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Maryorie Lizbeth Lucano Montenegro

Asesora:

Mg. Janeth Imelda Suárez Pasco

<https://orcid.org/0000-0001-5556-6923>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	KARIM ELISA TALLEDO SANCHEZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	GINA NOEMI TORRES VILLANUEVA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JANETH IMELDA SUAREZ PASCO
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud

MARYORIE LUCANO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.erevistas.csic.es Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	1%
4	cimogsys.espoch.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to University of Leicester Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A mi familia, por ser mi gran soporte y ganas de salir adelante. A mis padres, por acompañarme en las buenas y las malas y a mi hermano, por ser mí ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte, por brindarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional y los valores impartidos durante estos años.

Tabla de Contenidos

Jurado calificador	2
Informe de similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Resumen	8
Capítulo I: Introducción	9
Capítulo II: Metodología	22
Capítulo III: Resultados	28
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	33
Referencias	39
Anexos	43

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de comunicación interna en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022	28
Tabla 2. Nivel de desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022	28
Tabla 3. Relación entre la Comunicación interna y el desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022	29
Tabla 4. Relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.	29
Tabla 5. Relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022	30
Tabla 6. Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022	30
Tabla 7. Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.	31
Tabla 8. Relación entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.	31
Tabla 9. Relación entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022	31

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022. Es una investigación de tipo correlacional directa que cuenta con dos variables. Los resultados se obtuvieron mediante encuesta de tipo censal, con una población - muestra de 100 practicantes. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de comunicación organizacional y el cuestionario de desarrollo organizacional. Posteriormente se procesó la información obtenida, analizando y obteniendo como resultado un Coeficiente de correlación de Spearman de .697 que evidencia una relación directa de magnitud grande entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022.

Palabras claves: Comunicación interna, Desarrollo organizacional.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática:

Muchas investigaciones realizadas a lo largo de los años nos hablan de la importancia de la comunicación interna y el desarrollo organizacional para una adecuada gestión en las empresas privadas y públicas, pues con el desarrollo de estos dos conceptos se podrá ordenar distintas ideas y formar un plan de gestión que ayuden a potenciarlas y mantenerlas.

Se decide estudiar estas dos variables de gran importancia en las empresas, debido al gran cambio que surgió en las distintas organizaciones a base la pandemia por el COVID – 19. La comunicación interna antes de la pandemia era de gran ayuda en el desarrollo organizacional, los reajustes que se han hecho de manera paulatina quieren contribuir a minimizar la probable resistencia a la nueva rutina y a impulsar el compromiso de los colaboradores.

Rodríguez García, O. (2020), señala que el termino comunicación abarca distintas dimensiones importantes que alineadas quieren transmitir un mensaje para lograr un único objetivo. Sin embargo, el home office se convirtió en los últimos años en una de las mejores opciones para el trabajo, generando complicaciones en la comunicación y volviéndola más fría. Se busca que, con el avance por terminar con esta pandemia, las distintas empresas vuelvan a contar con un aforo considerable de personas laborando de manera presencial y la comunicación interna se desarrolle de manera positiva.

Chiavenato, I. (2006), uno de los autores más reconocidos en el área de la Administración de Empresas y Recursos Humanos, define que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una

información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

En tal sentido, por todo lo señalado anteriormente la presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación de comunicación interna y el Desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Como antecedentes internacionales tenemos a Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020), en su investigación, cuyo título es Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. Tuvo como objetivo profundizar en la relación de la comunicación interna y la felicidad y bienestar de los empleados a través de un cuestionario de comunicación interna realizado a los responsables de 82 empresas españolas que han sido reconocidas por sus acciones en comunicación interna. Los resultados indicaron que todas las organizaciones indicadas en el estudio contaban con un 96,3% que concluía en que la vinculación entre felicidad y comunicación interna es fuerte, pese a que el área de dirección de felicidad está muy poco implementada en las organizaciones españolas y a que en la mayoría de los casos depende del área de recursos humanos.

Gonzales del Pezo, C. (2019), en su investigación, cuyo título es La comunicación interna como herramienta estratégica para el desarrollo organizacional del hotel Punta del Mar del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2017. Tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual de la comunicación interna y su aporte al desarrollo organizacional. Propuso implementar un manual para dicha entidad que permita el mejoramiento del desarrollo institucional, mismo que es de gran aporte para que la empresa sea reconocida dentro del mercado, la cual es la principal meta de toda organización. Esta propuesta se encamina a mejorar la comunicación y por ende el desarrollo del hotel, la misma que se genera a partir de los resultados que el 53.48% de

los colaboradores señala que cuentan con una adecuada comunicación interna que desencadena un buen Desarrollo Organizacional.

Rojas Lobo, P. (2018); en su artículo científico titulado La comunicación interna; una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. Cuyo objetivo fue mostrar una serie de recomendaciones que logren generar un compromiso en los colaboradores hacia las labores de la empresa, ayuden a tomar decisiones congruentes, consoliden las políticas y la identidad de la organización. Todo lo anterior se cumplirá a través de un plan de comunicación interna que derive en políticas, procedimientos y acciones integrales, eficientes, eficaces y congruentes con el plan estratégico de la organización. Las recomendaciones más importantes son: la presencia de un comunicador, la realización de un diagnóstico y una estrategia de comunicación interna, la definición y estudio de públicos de interés, la presencia de objetivos departamentales, la definición de procesos como las evaluaciones de desempeño, las capacitaciones, los mecanismos de motivación y supervisión, así como los canales y las dinámicas de comunicación interna.

Zambrano Gómez, Y. (2018); en su tesis titulada La Comunicación Interna y Su Importancia para el Desarrollo Organizacional en el Departamento Contable De La Corporación Aray Aray Bioaray S.A. Año 2017 – 2018. Tuvo como objetivo identificar la incidencia de la Comunicación Interna que permite el Desarrollo Organizacional en el Departamento Contable de la Corporación Aray Aray Bioaray S.A. Periodo 2017. El proyecto estuvo enmarcado en el tipo de investigación descriptiva, se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de relación de datos, entre ellas investigación documental, observación directa y encuestas. Logrando tener una respuesta significativa al objetivo planeando, obteniendo como resultado que el 90% de los colaboradores consideran que la comunicación interna favorece el desarrollo organizacional.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a Tello Reátegui, L & Villasis Torrejón, E. (2020), en su tesis titulada Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto- 2020. Tuvieron como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto- 2020. La Investigación es de tipo aplicado con un alcance descriptivo correlacional, el diseño de la Investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue 92 colaboradores, Para la variable Comunicación Interna se utilizó el instrumento por el autor GF Asesores 2003 adaptado por Quillatupa Aranciaga, 2017 y la variable Desarrollo Organizacional propuesto por el autor Iker Ros Martínez de Lahidalga (2012) adaptado por Quillatupa Aranciaga, 2017. Ambos instrumentos fueron validados mediante un juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach, ($\alpha=0.963$) para Comunicación Interna y para Desarrollo Organizacional ($\alpha=0.965$); lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que sí existe relación significativa entre la Comunicación Interna con el Desarrollo Organizacional de los colaboradores, se concluye que mientras más alta sea la Comunicación Interna de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto mayor será el Desarrollo Organizacional.

Cahuina Quispe, R. (2019); en su tesis de maestría titula Relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Explo Drilling Perú S.R.L., Arequipa 2018. Se plantea como objetivo Relacionar la Comunicación Interna y el Clima Organizacional. Para su realización se recurrió al enfoque cuantitativo; para ello, se utilizó el diseño no experimental, de tipo descriptiva-correlacional de corte transversal. El muestreo utilizado fue, probabilística, por lo tanto, según la fórmula aplicada,

participaron 31 colaboradores. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta; para ello, se utilizó el instrumento de medida diseñada por el investigador, que fue validada por contenido a través del método de juicio de expertos y la confiabilidad se verificó a través del Alpha de Cronbach ($\alpha = 0.892$). La prueba estadística utilizada para aceptar o negar las hipótesis fue, la Chi Cuadrado de Pearson, y para ver el sentido de la relación se utilizó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall. Los resultados demuestran, que existe una asociación significativa entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional ($X^2 = 9.474$ con $p = 0009$); además tal relación es directa y moderada (Tau_b = 0.429); por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Charry Condor, H. (2018); en su tesis La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Tuvo como objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental a partir de una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada. El recojo de información se realizó a través de 2 instrumentos: encuesta de comunicación interna y de clima laboral con escalamiento de Likert. El recojo de información se realizó a través de 2 instrumentos: encuesta de comunicación interna (Elaboración propia) y de clima laboral (encuesta estandarizada - Great Place To Work 2006) con escalamiento de Likert. Ambas encuestas obtuvieron 0,984 de confiabilidad (Alfa de Cronbach) y validado por juicio de expertos. Los resultados muestran la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte de $r = 0.959$ entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional (Correlación de Pearson) a nivel del 0.01 y una probabilidad de error menor al 5.0%. Las conclusiones del estudio permiten obtener un promedio de 3.48 en relación al clima organizacional, por tanto, la percepción del clima organizacional es desfavorable. Los resultados mostraron la existencia de una correlación significativa

positiva muy fuerte entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional.

Saravia Dongo, F. (2018); en sus tesis de maestría titulada Incidencia de la Comunicación Organizacional Interna sobre el Desarrollo Organizacional del Gobierno Regional de Arequipa. 2018. tiene como finalidad determinar la incidencia de la Comunicación Organizacional interna y el desarrollo organizacional del Gobierno Regional. El estudio es de alcance descriptivo correlacional; la población es de tipo censal, estuvo constituida por 112 unidades de estudio del Gobierno Regional entre directivos y trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Entre los resultados se halló que existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el cambio organizacional ($X^2 = 29.661$; $p = .003$). Es así que los evaluados que indican que más del 50%, la comunicación organizacional interna incide en el desarrollo organizacional del Gobierno Regional de Arequipa.

Finalmente, tenemos a los antecedentes locales a Leyton Luna, L. & Medina Gutiérrez, M. (2020); en su tesis Comunicación interna y eficacia organizacional en trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020. Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020. La investigación fue de tipo básica, de corte transversal, con un diseño no experimental, de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 516 trabajadores, se utilizó la escala de Comunicación organizacional interna ECOI-4G que contó con una confiabilidad del 0,95 y la escala de eficacia organizacional EFlabors-019 tuvo una confiabilidad de 0,723, como resultados se obtuvo que, existe relación entre las variables Comunicación Interna y Eficacia Organizacional.

Ochoa Santos, F. (2020); en su tesis *Comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos, Lima–2018*. Cuyo objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencias san pedro de los Chorrillos. La investigación es descriptiva y Correlacional con un diseño en la investigación de no experimental considerando el corte transversal con un enfoque del tipo cuantitativo de una medición poblacional conformada por 95 colaboradores del área administrativa del establecimiento. Los coeficientes de fiabilidad obtenidos son: 0,856 (85,6%) y 0,852 (85,2%); es decir, tiene la confiabilidad según juicio de expertos como adecuada. Se implementó la encuesta a un porcentaje de la población como el instrumento para el recojo significativo de datos por medio de dos cuestionarios. Se obtuvo como resultados que se establece la existencia de relación directa y reveladora de las variables comunicación interna y desarrollo organizacional.

Tineo Haro, D. (2020); en su tesis *Desarrollo organizacional y satisfacción laboral en las instituciones educativas Innova Schools, Lima Norte 2020*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones educativas Innova Schools, Lima Norte 2020. El tipo de investigación realizada fue de diseño no experimental correlacional, transversal con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 102 docentes. Se utilizó la técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario que evaluó el desarrollo organizacional y otra para evaluar la satisfacción. Se evaluó la confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Crombach, resultando 0,65 en desarrollo organizacional y 0,76 en satisfacción laboral. El análisis inferencial se afirma que existe relación significativa positiva entre el desarrollo organizacional y la satisfacción laboral con resultado 0,79 en Rho de Spearman y un nivel de significancia de $(0,000 < 0,05)$.

Oblitas Salva, M. L. (2018); en sus tesis *La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa Melconsi S.A.C., Los Olivos, 2018*. Tuvo como objetivo determinar la comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. El tipo de estudio en la investigación fue explicativo, la población objeto de estudio fueron los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa tanto administrativa como operativa de la empresa, contando con una muestra de 34 colaboradores. La investigación tuvo como método hipotético deductivo, de tipo aplicada, de nivel explicativo - causal, el diseño fue no experimental – transversal en una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario conformado por 34 preguntas. los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.944, nivel considerado como excelente, fiable y consistente de acuerdo a los criterios de George y Mallery. Finalmente se determinó que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Dentro de las bases teóricas tenemos en relación a la Comunicación que las teorías de la comunicación interna no son nuevas, desde más de una década han mostrado el valor que la comunicación debe tener, dentro de una organización, para Harold Koontz y Heinz Weihreich (1991) señalaban que “La función de comunicación es el medio a través del cual se unifica la actividad organizada [...] La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de la empresa porque integra las funciones gerenciales”.

Por lo contrario, Villafañe (1999) señalaba que un déficit en la comunicación interna era responsable de que existieran múltiples barreras jerárquicas que sin duda generaban una atención preferente y de una acción comunicadora mucho más intensa.

Dentro de estas dos teorías señaladas anteriormente, este trabajo de investigación se enfocará en fortalecer la primera teoría de Harold Koontz y Heinz Weihreich, tratando

de demostrar con sus objetivos e hipótesis que la comunicación interna de manera adecuada puede ser esencial para un correcto Desarrollo Organizacional.

Definimos al Desarrollo Organizacional: Kurt Lewin (1898–1947) es reconocido como el padre fundador de la teoría del Desarrollo Organizacional, Lewin planteó las ideas de la dinámica de grupo, y la investigación-acción que inspiran el proceso de desarrollo organizacional.

Sin embargo, se tiene que Richard Beckhard (1969) define el Desarrollo Organizacional. como "un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento"

Con las teorías planteadas, señalamos que el presente trabajo de investigación reforzará la teoría de Richard Beckhard, puesto que con las dimensiones que se evaluarán buscamos medir si existe una relación directa que plantee que una adecuada administración por parte de un jefe directo influye de manera eficaz en el desarrollo organizacional.

Tenemos como justificación teórica a Valderrama Mendoza, M. (2015) La justificación teórica existe cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Cuando en una investigación se busca mostrar las soluciones de un modelo, está haciéndose una justificación teórica. Bendezu Tarazona, S. (2016). Nos habla que, la comunicación interna ha sido un tema estudiado con más profundidad en los últimos años, como nos dan a conocer los distintos estudios con casos hipotéticos, es una variable que se debe trabajar desde diferentes puntos en las

organizaciones puesto que cuenta con diferentes áreas para un adecuado desarrollo, estas áreas a tratar podrían ser la cultura y clima organizacional. Este proyecto de investigación tiene como objeto abordar y conocer todos los datos con respecto a la importancia que tiene comunicación interna y cómo está relacionada de manera positiva o negativa al desarrollo organizacional dentro de las empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022. Como justificación práctica, gracias al desarrollo de este estudio científico podremos argumentar la utilidad de los resultados obtenidos. Asimismo, este estudio permitirá resolver la interrogante planteada anteriormente y se verificará si existe una relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional en empresas privadas de Lima metropolitana, 2022. Finalmente, esta investigación podrá ser utilizada por distintas personas que se encuentren interesados en el tema con la finalidad de conocer la información importante acerca de la comunicación interna en las empresas y como esta desencadenan ya sea un resultado positivo o negativo en el desarrollo organizacional. Finalmente, como justificación social, esta investigación es importante ya que servirá para un público muy variado, personas que se encuentren investigando la misma problemática que aquí se plasma. Servirá para que los colaboradores que se encuentren en situación de practicantes puedan conocer la influencia que tiene la empresa en ellos y en el desarrollo de sus objetivos. Asimismo, diferentes organizaciones también se pueden ver beneficiadas dado que podrán verificar los resultados y llegar a distintas soluciones y recomendaciones en base a la comunicación interna que se está realizando o llevando a cabo con su gestión, de este modo las empresas podrán adquirir una mejor visión del desarrollo organizacional. El desarrollo de esta investigación será de óptima ayuda para conocer la relación que tiene la comunicación interna y el desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana. Es posible que con base a los resultados la

comunicación interna obtenga mayor importancia para un adecuado desarrollo organizacional.

Formulación del Problema:

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el desarrollo organizacional en practicantes universitarios en empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022?

Objetivos:

Objetivo General:

Determinar la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de comunicación interna en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Identificar el nivel de desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y cultura organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Establecer la relación que existe entre comunicación interna y clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Establecer la relación que existe entre comunicación interna y liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Establecer la relación que existe entre comunicación interna y aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Hipótesis:

Hipótesis General:

Existe una relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Hipótesis Especifica:

Existe relación entre la comunicación interna y cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Existe relación entre la comunicación interna y trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Existe relación entre la comunicación interna y cultura organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Existe relación entre la comunicación interna y clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Existe relación entre la comunicación interna y liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Existe relación entre la comunicación interna y aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Esta investigación contó con un enfoque cuantitativo puesto que se analizaron las distintas variables. Además, con la recolección de datos se comprobó la hipótesis formulada estadísticamente, con la finalidad de probar la teoría (Tamayo M. 2007). El nivel de investigación para este proyecto es correlacional, dado que es un tipo de método en el cual se buscan medir dos variables, busca también establecer una relación entre estas dos y puedan interactuar entre sí (Mejía T. 2007). Finalmente, tiene un diseño no experimental, dado a que nuestras dos variables a analizar no fueron manipuladas. (Hernández R., Fernández C. y Baptista P. 2010)

Población - Muestra

Cabe señalar que se trabajó con una población de 100 personas, que fueron los practicantes universitarios que actualmente se encontraron realizando labores en empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Para esta investigación, se contó con facilidad de acceso a toda la población, quienes presentaron predisposición de participar del estudio y además no demandó mayor inversión económica ni de tiempo, por lo que no fue necesario aplicar muestreo, se realizó un censo, considerándose a toda la población como muestra, haciendo un total de 100 practicantes universitarios laborando en empresas privadas en Lima Metropolitana.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Trabajamos con dos encuestas una de Comunicación Interna y otra de Desarrollo Organizacional, establecidas por la Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam (2017). El cuestionario fue elaborado para medir distintas dimensiones que resaltan y potencia la comunicación interna de cada empresa. Previamente fue

adaptada para ser utilizada y redimida en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana.

El Cuestionario de Comunicación Interna, tiene como autoras a Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam; realizado en el año 2017, está orientada a acopiar información significativa sobre la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la financiera Qapaq agencia Huancayo – 2017. La administración de este instrumento es que permite recoger información sobre cuatro dimensiones: vinculo (1 – 5 ítems), efectividad (6 – 12 ítems), orgullo (13 – 19 ítems), y equidad (20 – 25 ítems) distribuida en 12 indicadores y 25 ítems, con alternativas en escala Likert, tiene como opciones de respuestas: 1 =N: Nunca, 2= CN: Casi nunca, 3 = A: A veces, 4 = CS: Casi siempre y 5 =S: Siempre. Se trata de una escala Likert, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los 25 ítems, asignando un valor de 1 a nunca y correlativamente hasta asignar un valor de 5 a siempre. La puntuación total de la escala oscila entre 25 y 125, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor eficiencia general. La duración del instrumento es aproximadamente de 20 minutos.

El Cuestionario de Desarrollo Organizacional, tiene como autoras a Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam. Realizado en el año 2017, la presente investigación está orientada a acopiar información significativa sobre la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la financiera qapaq agencia Huancayo – 2017. La administración de este instrumento permite recoger información sobre seis dimensiones: cambio organizacional (1 – 5 ítems), trabajo en equipo (6 – 12 ítems) , cultura organizacional (13 – 19 ítems), clima organizacional (20 – 25 ítems) , liderazgo organizacional (26 – 28

ítems) y aprendizaje organizacional (ítem 29) , distribuida en 18 indicadores y 29 ítems, con alternativas en escala Likert, tiene como opciones de respuestas: 1 =N: Nunca, 2= CN: Casi nunca, 3 = A: A veces, 4 = CS: Casi siempre y 5 =S: Siempre. El instrumento en referencia presenta interrogantes de opción múltiples (5 alternativas) Se trata de una escala Likert, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los 29 ítems, asignando un valor de 1 a nunca y correlativamente hasta asignar un valor de 5 a siempre. La puntuación total de la escala oscila entre 29 y 145, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor eficiencia general. Cuenta con una duración de aproximadamente 30 minutos. En cuanto a su validación, a fin de analizar la adecuación de los instrumentos de comunicación interna y desarrollo organizacional, se estudió la validez de contenido por criterio de jueces. Al respecto los resultados permiten señalar que “los nueve jueces coinciden, de forma significativa, en sus apreciaciones y por lo tanto es factible trabajar con los 25 y 29 enunciados de los inventarios, pues presenta validez de contenido”. Los resultados alcanzados permiten observar que el modelo de un factor alcanza mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado (36,45) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0,05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0,91 y AGFI = 0,93) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto los inventarios de comunicación interna y desarrollo organizacional presenta validez del constructo.

Definición conceptual:

Después de haber revisado las diversas teorías de Comunicación Interna y llegar a la conclusión de que este trabajo de investigación se basó en reforzar la teoría de Harold

Koontz y Heinz Wehreich, que tratan de demostrar que con sus objetivos e hipótesis la comunicación interna de manera adecuada puede ser esencial para un correcto Desarrollo Organizacional. La comunicación interna es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Sin ella, no es posible coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los empleados y poner en práctica la misión, la visión y los valores de la organización.

En cuanto a Desarrollo Organizacional, este trabajo de investigación reforzará la teoría de Richard Beckhard, puesto que con las dimensiones que se evaluarán buscaremos medir si existe una relación directa que plantee que una adecuada administración por parte de un jefe directo influye de manera eficaz en el desarrollo organizacional. El desarrollo organizacional agrupa un conjunto de procesos y estrategias que aseguran el funcionamiento y futuro de la entidad.

Procedimiento de recolección de datos:

Para la recolección de datos se aplicó la encuesta de Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional, los pasos que se siguieron fueron los siguientes: a) Se elaboró un consentimiento informado en formato virtual para los participantes. b) Se realizó el cuestionario en Google Forms adaptándolo a practicantes universitarios. c) Se realizó el envío del cuestionario a los distintos grupos de practicante universitarios por las redes sociales (Facebook y WhatsApp).

Procedimiento de análisis de datos:

Dado que la muestra está conformada por toda la población, no es necesaria la aplicación de estadística inferencial por la ausencia de aleatoriedad en la selección de la muestra (Salinas, 1993); en tal sentido, se utilizan herramientas de estadística descriptiva del SPSS V 27 y MS Excel 2016, presentándose los resultados en tablas de

distribución de frecuencias para detallar los niveles de las variables y dimensiones, evaluándose la distribución de los puntajes mediante medidas descriptivas de tendencia central en la media y mediana, de dispersión en la desviación estándar y rango que serán útiles en la evaluación de cambios futuros por la implementación de las recomendaciones de la presente investigación; asimismo, un estadístico de forma en el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores $K2 \geq 5.99$ evidenciaron una distribución diferente a la distribución normal en los puntajes (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2005), decidiéndose medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman (1909) y considerar su magnitud mediante el criterio de Cohen (1988) que define la magnitud de la relación (tamaño del efecto) como el grado en que la hipótesis nula es falsa (p.10); asimismo, clasifica como una relación de magnitud trivial o nula si [.00 - .10) aceptándose la hipótesis nula; además, pequeña de [.10 a .30); moderada de [.30 a 50) y grande [.50 a 1.0] rechazándose la hipótesis nula

Aspectos éticos:

Se tomaron en cuenta valores importantes que toda persona debe de tener como la sinceridad, responsabilidad, honradez, humildad y sobre todo con la ética profesional. Se realizó un consentimiento informado para que los participantes de esta investigación manifiesten su participación voluntaria. Para salvaguardar la salud de todos los participantes el cuestionario fue difundido de manera virtual. Los resultados conseguidos en la investigación fueron obtenidos con total confianza en el desarrollo del ejercicio. Se respeta el Artículo 2 del código de ética del psicólogo peruano que señala: el psicólogo dirige investigaciones allí donde su juicio le indica que son necesarias y planifica toda investigación de manera que la posibilidad de error en sus resultados sea mínima, proporciona amplia información sobre las limitaciones de los datos e hipótesis,

especialmente cuando estos pueden perjudicar a individuos o grupos específicos. Se utilizaron normas APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de comunicación interna en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables	Buena		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	n	%	
Dimensiones							n
Comunicación interna	84	84	15	15	1	1	100
Vínculo	86	86	13	13	1	1	100
Efectividad	78	78	21	21	1	1	100
Orgullo	78	78	21	21	1	1	100
Identidad	88	88	11	11	1	1	100

En la Tabla 1, se aprecia una buena comunicación interna en un 84%, explicada por un nivel bueno en las dimensiones identidad en un 88%, vínculo en un 86%, efectividad en un 78%, orgullo en un 78% de los practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 2

Nivel de desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	
Dimensiones							n
Desarrollo organizacional	80	80	19	19	1	1	100
Cambio organizacional	70	70	29	29	1	1	100
Trabajo en equipo	82	82	17	17	1	1	100

Cultura organizacional	71	71	27	27	2	2	100
Clima organizacional	79	79	19	19	2	2	100
Liderazgo organizacional	76	76	22	22	2	2	100
Aprendizaje organizacional	89	89	9	9	2	2	100

En la Tabla 2, se observa un desarrollo organizacional de nivel alto en un 80%; explicada por un nivel alto de aprendizaje organizacional en un 89%, trabajo en equipo en un 82%, clima organizacional en un 79%, liderazgo organizacional en un 76%, cultura organizacional en un 71% y cambio organizacional en un 70% de los practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 3

Relación entre la Comunicación interna y el desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables		Rho de Spearman
Comunicación interna	Desarrollo organizacional	.697

En la Tabla 3, se evidencia una relación directa de magnitud grande ($.50 \leq \text{Rho} < 1.0$) entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional ($\text{Rho} = .697$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Desarrollo Organizacional.

Tabla 4

Relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables		Rho de Spearman
Comunicación interna	Cambio organizacional	.454

En la Tabla 4, se evidencia una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq \text{Rho} < .50$) entre la comunicación interna y el cambio organizacional ($\text{Rho}=.454$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Cambio Organizacional.

Tabla 5

Relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables	Rho de Spearman	
Comunicación interna	Trabajo en equipo	.659

En la Tabla 5, se evidencia una relación directa de magnitud grande ($.50 \leq \text{Rho} < 1.0$) entre la comunicación interna y el cambio organizacional ($\text{Rho}=.659$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022, Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Trabajo en equipo.

Tabla 6

Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables	Rho de Spearman	
Comunicación interna	Cultura organizacional	.630

En la Tabla 6, se evidencia una relación directa de magnitud grande ($.50 \leq \text{Rho} < 1.0$) entre la comunicación interna y la cultura organizacional ($\text{Rho}=.630$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Cultura Organizacional.

Tabla 7

Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables		Rho de Spearman
Comunicación interna	Clima organizacional	.677

En la Tabla 8, se evidencia una relación directa de magnitud grande ($.50 \leq \text{Rho} < 1.0$) entre la comunicación interna y el clima organizacional ($\text{Rho}=.677$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Clima Organizacional.

Tabla 8

Relación entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables		Rho de Spearman
Comunicación interna	Liderazgo organizacional	.520

En la Tabla 9, se evidencia una relación directa de magnitud grande ($.50 \leq \text{Rho} < 1.0$) entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional ($\text{Rho}=.520$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Liderazgo Organizacional.

Tabla 9

Relación entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022.

Variables		Rho de Spearman
Comunicación interna	Aprendizaje organizacional	.421

En la Tabla 9, se evidencia una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq \text{Rho} < .50$) entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional

($Rho=.421$) en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, a mayor Comunicación Interna, mayor Aprendizaje Organizacional.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión:

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional, donde se encontró que sí existe relación entre las dos variables en el que el coeficiente de correlación de Spearman es .697 que indica una correlación positiva de magnitud alta, como dice Oblitas Salva, M. L. (2018) en sus tesis La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa Melconsi S.A.C., Los Olivos, 2018, obtuvo como resultados que se establece la existencia de relación directa y reveladora de las variables comunicación interna y desarrollo organizacional. Así como, el autor Vásquez G. (2023) nos dice en su teoría que la comunicación interna es aquella que se realiza dentro de una organización con el objeto de mantener las buenas relaciones entre los integrantes de una empresa y por medio de la circulación de mensajes que se envíen a través de distintos medios, tanto para proveer ideas afines y comunes, como motivar el cumplimiento de objetivos y metas.

Con respecto primera hipótesis específica señala que, existe relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022; en la cual se evidencia una relación directa de magnitud moderada con un Rho de Spearman de .454. Así como, Carrallos Padilla, Z. (2019) en su tesis titulada “Comunicación interna y el cambio organizacional en la Empresa Xpodeka SAC – Callao, 2019” teniendo como conclusión general que la comunicación interna y el cambio organizacional mantienen una correlación positiva media. Coll Morales, F. (2021) en su teoría, señala que el cambio organizacional es una estrategia organizacional que responde a la necesidad que presenta una compañía de

realizar cambios. Ello, con el fin de mejorar la gestión administrativa, social, así como técnica de la organización.

En la segunda hipótesis específica, se evidencia una relación directa de magnitud grande, corroborando así que existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 con un Rho de Spearman de .659. Así tenemos a León Crispín, P. (2018) en su tesis Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018, cuyos descubrimientos indicaron que: existe una relación significativa entre la variable comunicación interna y la variable trabajo en equipo. Druker, P. (2019) afirma que, el trabajo en equipo nos orilla a pensar en un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida.

En la tercera hipótesis específica, se evidencia una relación directa de magnitud grande, corroborando que efectivamente existe relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 con un Rho de Spearman de .630. Reyes Hernández, J, & Moros Fernández, H. (2019) en su estudio titulado, La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio; logro resolver los principales paradigmas de análisis, así como el papel del liderazgo y su influencia en la cultura organizacional. Schein, E. (2015) definen la cultura organizacional como “aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno”

En la cuarta hipótesis específica, se evidencia una relación directa de magnitud grande, corroborando que efectivamente existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 con un Rho de Spearman de .677; Así tenemos a Charry Condor, H. (2018) en sus tesis “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” Los resultados mostraron la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. Para García y Zapata, (2018) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

En la quinta hipótesis específica, se evidencia una relación directa de magnitud grande, corroborando que existe relación entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 con un Rho de Spearman de .520. Así, Fuentes Rodríguez, Y., Barrientos Monsalve, E., & Pabón León, J. (2022) en su artículo titulado “Liderazgo Organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico” concluyeron que el liderazgo organizacional es de suma importancia en cualquier entidad. Sanger, P. (2017) señala que, el liderazgo organizacional es un proceso en el que el líder ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de la organización.

En la sexta hipótesis específica, se evidencia una relación directa de magnitud moderada, corroborando que existe relación entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 con un Rho de Spearman de .421. Lemus, A., & Lourdes, L. (2022) en su tesis titulada “Comunicación interna y aprendizaje organizacional en personal docente de instituciones educativas públicas de Lima” en donde la contrastación de la hipótesis general reportó la existencia de una relación significativa inversa entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional en el personal docente. Fernández, (2010) define el Aprendizaje Organizacional como “la habilidad organizacional consistente en crear, adquirir y transferir conocimientos, lo que se traduce en un cambio en el comportamiento organizacional.

Durante la realización de este estudio, existieron diversas limitaciones, una de las primeras fue la búsqueda de antecedentes, debido a que son escasas las investigaciones que cuenten con ambas variables aquí trabajadas. Como segunda limitante, se pudo observar que son muy pocos los medios para llegar a toda la población que se buscó ser encuestada, por ello, solo se obtuvo una muestra de 100 practicantes que colaboraron en empresas privadas de Lima Metropolitana, 2022.

También se aprecian diversas fortalezas en este estudio, por ejemplo, el hecho de que genera un aporte nuevo a la investigación de estas variables, con los resultados obtenidos y comprobando que efectivamente sí existe una relación directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, diversas empresas o entidades privadas buscarán potenciar en sus practicantes una mayor habilidad de comunicación interna para cumplir los objetivos de su empresa y alcanzar un adecuado desarrollo organizacional.

4.2. Conclusiones:

Se afirma que sí existe relación de magnitud grande entre comunicación interna y desarrollo organizacional, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor desarrollo organizacional.

Se afirma que el 84% de los practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 reflejan un buen nivel de Comunicación Interna.

Se afirma que el 80% de los de los practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022 reflejan un buen nivel de Desarrollo Organizacional.

Se afirma que sí existe relación de magnitud moderada entre comunicación interna y cambio organizacional, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor cambio organizacional.

Se afirma que sí existe relación de magnitud grande entre comunicación interna y el trabajo en equipo, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor trabajo en equipo.

Se afirma que sí existe relación de magnitud grande entre comunicación interna y la cultura organizacional, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor cultura organizacional.

Se afirma que sí existe relación de magnitud grande entre comunicación interna y el clima organizacional, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor clima organizacional.

Se afirma que sí existe relación de magnitud grande entre comunicación interna y el liderazgo organizacional, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor liderazgo organizacional.

Se afirma que sí existe relación de magnitud moderada entre comunicación interna y el aprendizaje organizacional, lo que significa que a mayor comunicación interna mayor aprendizaje organizacional.

REFERENCIAS

- Castro, A., & Díaz, P. (2020). *Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española*. Profesional De La Información, 29(3).
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Cahuina, R. (2019). *Relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Explo Drilling Perú S.R.L.*, Arequipa 2018.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_28ee76d486c6e51fd628bc0c58dd3953/Description
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: LEA
- Coll, F. (2021) *Cambio organizacional*. *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/cambioorganizacional.html#:~:text=El%20cambio%20organizacional%20es%20una,como%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Fuentes, Y., Barrientos, E., & Pabón, J. (2022). *Liderazgo Organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico*. Criterio libre, 19(35), 307–325.
<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2021v19n35.7280>
- Hair, J., Anderson, R.; Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis Multivariante* (5ta Ed). Madrid: Prentice Hall.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc GrawHill
- Lazo, K., Velásquez, M. (2017). *La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo – 2017*. Repositorio

institucional: Universidad Peruana los Andes.

<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/339>

Lemus, A., & Lourdes, L. (2022). *Comunicación interna y aprendizaje organizacional en personal docente de instituciones educativas públicas de Lima*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

<https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/962>

León, P. (2018). *Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31936>

Leyton, L., & Medina, M. (2020). *Comunicación interna y eficacia organizacional en trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020*.

Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51204>

Oblitas, M. (2018). *La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa Melconsi S.A.C., Los Olivos, 2018*. Universidad

César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19258>

Ochoa, F. (2020). *Comunicación interna y desarrollo organizacional en el centro de emergencia San Pedro de los Chorrillos, Lima–2018*.

<http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2421>

Padilla, C., & Madelaine, Z. (2019). *Comunicación interna y el cambio organizacional en la Empresa Xpodeka SAC Callao 2019*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52590>

- Reyes, J. & Moros, H. (2019). *La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio*. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 7(1), 201-217. Epub 01 de septiembre de 2019.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230801322019000100201&lng=es&tlng=es
- Rodríguez, O. (2020). *Home Office en la nueva normalidad: Retos y futuro del Home Office*. Revista Latinoamericana De Investigación Social, 3(3), 94-99.
<http://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/relais/article/view/2834>
- Salinas, J. (1993). Análisis estadístico para la toma de decisiones en administración y economía. — Lima. p. 173.
- Saravia, F. (2018). *Incidencia de la Comunicación Organizacional Interna sobre el Desarrollo Organizacional del Gobierno Regional de Arequipa*. 2018.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f1f50de593b5de488ef8b46bd28e7791/Description
- Spearman Ch. (1909). General intelligence objectively determined and measured. Am J Psicol; 15:201-293.
- Tello, L., & Villasis, E. (2020). *Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto-* 2020. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61896>
- Tineo, D. (2020). *Desarrollo organizacional y satisfacción laboral en las instituciones educativas Innova Schools, Lima Norte* 2020. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48769>

Zambrano, Y. (2018). *La Comunicación Interna y Su Importancia para el Desarrollo*

Organizacional en el Departamento Contable de la Corporación Aray Aray

Bioaray SA AÑO 2017-2018 (Doctoral dissertation).

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1843/1/ULEAM-SB->

[0032.pdf](https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1843/1/ULEAM-SB-0032.pdf)

ANEXOS:

MATRIZ OPERACIONAL – VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Interna	Vínculo	Existe colaboradores comprometidos en la financiera	Los colaboradores llegan a cumplir con sus objetivos mensualmente.	1	ESCALA DE LIKERT -Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)
		Existe buena comunicación en los colaboradores	Los miembros de la empresa tienen una buena comunicación.	2	
			Es transparente Usted con los objetivos que va a lograr.	3	
		Se establecen metas de logro en cada área	Existe una buena comunicación e información para definir las tareas y funciones.	4	
			Cumple con sus metas establecidas en la empresa.	5	
	Efectividad	Los colaboradores logran con el resultado	Usted cumple con los resultados que solicita la empresa.	6	
			Los jefes informan los resultados finales.	7	
			Existe orientación para para una gestión Administrativa.	8	
		Existe motivación	Son compensados los resultados obtenidos.	9	
			Los colaboradores son motivados para que puedan lograr sus objetivos laborales.	10	
		Se coordina las oportunidades a tiempo para lograr con el resultado	Usted consulta sus dudas a su jefe inmediato.	11	
	Usted cumple con las actividades determinadas.		12		
	Orgullo	Existe identificación en la empresa	Usted practica las normas y obligaciones establecidas por la empresa.	13	
			Se identifica con la cultura de la organización.	14	
		Se lidera motivación para las acciones eficaces	Existe una política de motivación para los trabajadores.	15	
			Existe empatía entre los colaboradores y jefes.	16	
			Los jefes de área orientan permanente para el cumplimiento de las actividades.	17	
		Existe comunicación	Consideras que el tipo de comunicación horizontal entre jefes y	18	

		fluida, asertiva de nivel profesional.	subordinados es agradable		
			Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de forma transparente.	19	
	Identidad	Existe compromiso con los colaboradores de la empresa.	Usted se identifica con la organización.	20	
			Practica usted las reglas de identificación con la empresa.	21	
		Existe compromiso en la empresa.	Usted cumple con el compromiso establecido en la empresa.	22	
			Usted es consciente con su trabajo.	23	
		Se toman acciones correctas oportunamente.	Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores.	24	
			Usted tiene iniciativas ante una emergencia.	25	

MATRIZ OPERACIONAL – VARIABLE 2: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N°	ESCALA DE MEDICIÓN
Desarrollo organizacional	Cambio organizacional	Los colaboradores están adecuados a los cambios.	Es capaz de adaptarse a un proceso nuevo.	1	ESCALA DE LIKERT -Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)
		Existe rotación de personal.	Considera que es buena la rotación de personal.	2	
			Si le cambian de área es capaz de adaptarse rápidamente.	3	
		Existe un proceso de cambio en los colaboradores.	Usted considera que el proceso de cambio en las áreas es adecuado.	4	
		Existe agentes de cambio en las áreas.	Los agentes te orientan para el cambio de personal	5	
	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo.	Distribuyes bien cada función que tiene en su área.	6	
			Se difunde entre los colaboradores los niveles jerárquicos.	7	
			Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión.	8	
		Se promueve el trabajo en equipo en la empresa.	Usted le gusta trabajar en equipo.	9	
			Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo.	10	
		Existe un buen Sistema racional en los jefes.	Es bueno el trabajo que realiza su jefe.	11	
		Existe coordinación.	Considera adecuada la coordinación en el trabajo.	12	
	Cultura Organizacional	Innovación y toma de riesgos en los colaboradores.	La empresa utiliza equipos de última tecnología.	13	
			Son adecuados los trabajos de equipo de última tecnología.	14	
		Existe una cultura que conlleve a un buen resultado.	Se identifica con la cultura de la organización.	15	
			Usted piensa que los jefes se identifican con la cultura organizacional.	16	
		Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura.	17		
	Existe Orientación	Es buena la orientación de los objetivos en la empresa.	18		

		hacia las personas en las áreas.			
		Existe una buena Orientación al equipo de trabajo	Hay capacitaciones mensuales en la empresa.	19	
Clima organizacional	Existe percepciones para las metas.	Existe motivaciones cuando cumples tus metas.		20	
		En el área de trabajo existe apoyo mutuamente.		21	
	Existe una adecuada convivencia laboral en los colaboradores.	Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador.		22	
		Existe unión de compañeros en la empresa.		23	
	Es bueno el comportamiento en la empresa.	Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento.		24	
Usted Respeta las reglas de la empresa.			25		
Liderazgo Organizacional	Existe influencia de liderazgo.	El líder actúa de manera correcta con su cargo.		26	
	Hay responsabilidad, existe línea de carrera	Existe sanciones cuando no cumples con sus tareas.		27	
		Usted ha crecido profesionalmente en la empresa.		28	
Aprendizaje Organizacional	Demuestra eficiencia en las labores que realiza.	Usted respeta las estrategias para una nueva innovación.		29	

Operacionalización de la variable: Comunicación interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Interna	Comunicación que va dirigida o desarrollada por los colaboradores de una organización, esta comunicación nos ayudará con muchos otros temas dentro de una adecuada gestión empresarial como lo son el clima y la cultura organizacional. Además, se podrá manejar distintos indicadores, metas y objetivos. Rodríguez García, O. (2020)	Para medir los indicadores de comunicación interna se utilizó el cuestionario de comunicación interna de las autoras Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam (2017).	Vinculo	Existe colaboradores comprometidos en la empresa.	1,	Escala Likert 1= N: Nunca 2= CN: Casi nunca 3= A: A veces 4= CS: Casi Siempre 5= S: Siempre
				Existe buena comunicación en los colaboradores	2, 3,	
				Se establecen metas de logro en cada área	4, 5,	
			Efectividad	Los colaboradores logran con el resultado	6, 7, 8,	
				Existe motivación	9, 10	
				Se coordina las oportunidades a tiempo para lograr con el resultado	11, 12	

		13, 14,
Orgullo	Existe identificación en la empresa	15, 16, 17,
	Se lidera motivación para las acciones eficaces	18, 19
	Existe comunicación fluida, asertiva de nivel profesional.	
Equidad		20, 21,
	Existe compromiso con los colaboradores de la empresa.	22, 23,
	Existe compromiso en la empresa.	24, 25
	Se toman acciones correctas oportunamente.	

Operacionalización de la variable: Desarrollo Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Desarrollo Organizacional	Proceso de conocer y modificar la salud, la cultura y el funcionamiento de la organización. El desarrollo organizacional cumple un papel importante en la empresa puesto que, está elaborado para mejorar las capacidades, el razonamiento y la efectividad personal de una compañía en términos de todos sus fines. Hernández, P. (2017)	Para medir los indicadores de Desarrollo Organizacional se utilizó el cuestionario de Desarrollo Organizacional de las autoras Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam (2017).	Cambio Organizacional	Los colaboradores están adecuados a los cambios.	1,	Escala Likert 1= N: Nunca 2= CN: Casi nunca 3= A: A veces 4= CS: Casi Siempre 5= S: Siempre
				Existe rotación de personal.	2, 3,	
				Existe un proceso de cambio en los colaboradores.	4,	
			Existe agentes de cambio en las áreas.	5		
			Existe trabajo en equipo.	6, 7, 8		
			Se promueve el trabajo en equipo en la empresa.	9, 10		
			Existe un buen Sistema racional en los jefes.	11,		
Existe coordinación.	12.					
			Trabajo en equipo			

	Innovación y toma de riesgos en los colaboradores.	13, 14
Cultura Organizacional	Existe una cultura que conlleve a un buen resultado.	15, 16, 17
	Existe Orientación hacia las personas en las áreas.	18,
	Existe una buena Orientación al equipo de trabajo.	19
Clima Organizacional	Existe percepciones para las metas.	20, 21
	Existe una adecuada convivencia laboral en los colaboradores.	22, 23
	Es bueno el comportamiento en la empresa.	24, 25

Liderazgo Organizacional	Existe influencia de liderazgo.	26,
	Hay responsabilidad, existe línea de carrera.	27, 28
Aprendizaje Organizacional	Demuestra eficiencia en las labores que realiza.	29

Matriz de consistencia

TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN PRACTICANTES UNIVERSITARIOS DE EMPRESAS PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2022”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Ítems	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación de comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el cambio organizacional en practicantes universitarios en empresas privadas de Lima Metropolitana en el año 2022?</p> <p>2. ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022?</p> <p>3. ¿En qué medida la comunicación interna se</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>2. Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>3. Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación significativa entre la comunicación interna en el cambio organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la comunicación interna en el trabajo en equipo en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la comunicación interna en la cultura organizacional en practicantes universitarios de</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Variable 2:</p> <p>Desarrollo organizacional</p>	<p>Vínculo</p> <p>Efectividad</p> <p>Orgullo</p> <p>Identidad</p> <p>Cambio Organizacional</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Liderazgo organizacional</p> <p>Aprendizaje organizacional</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5</p> <p>6,7, 8, 9, 10, 11, 12,</p> <p>13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,</p> <p>20, 21, 22, 23, 24, 25</p> <p>1, 2, 3, 4, 5</p> <p>6, 7, 8, 9, 10, 11, 12</p> <p>13, 14, 15, 16, 17, 18, 19</p> <p>20, 21, 22, 23, 24, 25</p> <p>26, 27, 28</p> <p>29</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Descriptivo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Transaccional</p> <p>Dónde:</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población, objeto de estudio, está constituida por practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Muestra censal</p>

<p>relaciona con la cultura organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022?</p> <p>4. ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022?</p> <p>5. ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022?</p> <p>6. ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022?</p>	<p>organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>4. Establecer la relación que existe entre comunicación interna y el clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>5. Establecer la relación que existe entre comunicación interna y el liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>6. Establecer la relación que existe entre comunicación interna y el aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p>	<p>empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>4. Existe relación significativa entre la comunicación interna en el clima organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>5. Existe relación significativa entre la comunicación interna en el liderazgo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p> <p>6. Existe relación significativa entre la comunicación interna en el aprendizaje organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana en el año 2022.</p>				<p>M=muestra</p> <p>O1= Variable 1</p> <p>O2= variable 2</p> <p>r = relación entre variables 1 y 2</p> <p>Estadística:</p> <p>Estadígrafo de coeficiente de correlación de Pearson.</p>	
--	--	---	--	--	--	--	--

Consentimiento Informado:

Comunicación interna y Desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana, 2022



Estimado(a) participante:

Recibe un cordial saludo, mi nombre es Maryorie Lucano Montenegro, estudiante del décimo ciclo de la carrera de Psicología en la Universidad Privada del Norte - Los Olivos.

En esta oportunidad usted a sido invitado(a) para formar parte de manera voluntaria del proyecto de investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional en practicantes universitarios de empresas privadas en Lima Metropolitana.

Cabe mencionar que dicha información será utilizada solo con fines académicos y todo resultado proporcionado será confidencial.

Requisitos para realizar los cuestionarios:

*Ser practicante en una empresa privada.

*La sede de practicas debe ubicarse en Lima Metropolitana.

Finalmente, se agradece su participación e interés en esta investigación.

¡Muchas gracias!

Después de haber sido informado(a) sobre los procedimientos de investigación, doy el consentimiento para que se realicen las preguntas necesarias en relación al estudio, así como se me aplique las pruebas correspondientes. *

SI

No

Ficha Técnica – Comunicación Interna:

FICHA TÉCNICA

1. Técnicas:

Se aplicó la técnica de la encuesta, para administrar los cuestionarios sobre comunicación interna y desarrollo organizacional.

2. Instrumentos:

Cuestionario sobre Comunicación interna: Dirigido a colaboradores de la financiera qapaq agencia Huancayo – 2017, este instrumento cuenta con 25 reactivos, los primeros 5 son de la dimensión vínculos, los siguientes 7 son de la dimensión efectividad, otros 7 reactivos de la dimensión orgullo y por último 6 reactivos de la dimensión identidad. se utilizará la escala Likert para los valores de las 25 respuestas que son cinco opciones, la calificación máxima que se puede obtener es de 125.

Cuestionario sobre Desarrollo organizacional: Dirigido a colaboradores de la financiera qapaq agencia Huancayo – 2017, este instrumento cuenta con 29 reactivos, los primeros 5 son de la dimensión cambio organizacional, los siguientes 7 son de la dimensión trabajo en equipo, otros 7 reactivos de la dimensión cultura organizacional, 5 reactivos de la dimensión clima organizacional, otros 3 de la dimensión liderazgo organizacional y por último 1 reactivo de la dimensión aprendizaje organizacional. se utilizará la escala Likert para los valores de las 29 respuestas que son cinco opciones, la calificación máxima que se puede obtener es de 145.

FICHA TÉCNICA PARA MEDIR EL NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nombre: Cuestionario de Comunicación Interna

Autores: Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam (2017)

Significación: La presente investigación está orientada a acopiar información

significativa sobre la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la financiera qapaq agencia Huancayo – 2017

Administración: Es un instrumento que permite recoger información sobre cuatro dimensiones: vínculo, efectividad, orgullo y equidad, distribuida en 12 indicadores y 25 ítems, con alternativas en escala likert: nunca - casi nunca - a veces - casi siempre -siempre

La primera dimensión denominada vínculo se consigna cinco preguntas: 1. Los colaboradores llegan a cumplir con sus objetivos mensualmente, 2. Los objetivos de la financiera tienen una buena comunicación, 3. Es transparente Usted con los objetivos que va a lograr, 4. Existe una buena comunicación e información para definir las tareas y funciones, 5. Cumple con sus metas establecidos de la financiera.

La segunda dimensión denominada efectividad se consigna de siete preguntas: 6. Usted cumple con sus resultados en la financiera, 7. Los jefes informan los resultados finales, 8. Existe orientación para una gestión administrativa, 9. Es compensado por los resultados obtenidos, 10. Los colaboradores son motivados para que puedan lograr el objetivo, 11.

Usted consulta sus dudas a sus jefes inmediato, 12. Usted cumple con las actividades determinadas.

La tercera dimensión denominada orgullo se consigna de siete preguntas: 13. Usted practica las normas y obligaciones establecidas por la financiera, 14. Se identifica con la cultura de la organización, 15. Existe una política de motivación para los trabajadores, 16. Existe empatía entre los colaboradores y jefes, 17. Los jefes de área orientan permanente para el cumplimiento de las actividades, 18. Como calificas el tipo de comunicación es de manera horizontal entre jefes y subordinados, 19. Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de forma transparente.

La cuarta dimensión denominada equidad se consigna de seis preguntas: 20. Usted se identifica con la organización, 21. Practica usted las reglas de identificación con la empresa, 22. Usted cumple con el compromiso establecido en la financiera, 23. Usted es consciente con su trabajo, 24. Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores, 25. Usted tiene iniciativas ante una emergencia.

El instrumento en referencia presenta interrogantes de opción múltiples (5 alternativas)

Se trata de una escala Likert, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los 25 ítems, asignando un valor de 1 a nunca y correlativamente hasta asignar un valor de 5 a siempre. La puntuación total de la escala oscila entre 25 y 125, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor eficiencia general.

Duración: 20 minutos.

Aplicación: El instrumento se dirigió a colaboradores de la muestra: 50 personas.

Escala de medición: Escala Ordinal, porque permite medir los ítems (reactivos) actitudinales estableciendo una serie de niveles que expresan una actitud de acuerdo o desacuerdo con respecto a algún referente.

Ficha Técnica – Desarrollo Organizacional:

FICHA TÉCNICA PARA MEDIR EL NIVEL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nombre: Cuestionario de Desarrollo Organizacional

Autores: Lazo Matos, Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos, Myriam (2017)

Significación: La presente investigación está orientada a acopiar información significativa sobre la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la financiera qapaq agencia Huancayo – 2017

Administración: Es un instrumento que permite recoger información sobre seis dimensiones: cambio organizacional, trabajo en equipo, cultura organizacional, clima organizacional, liderazgo organizacional y aprendizaje organizacional, distribuida en 18 indicadores y 29 ítems, con alternativas en escala likert: nunca - casi nunca - a veces - casi siempre -siempre

la primera dimensión denominada cambio organizacional se consigna de cinco preguntas: 1. Es capaz de adaptarse a un proceso nuevo, 2. Considera que es buena la rotación de personal, 3. Si le cambian de área es capaz de adaptarse rápidamente, 4. Usted considera que el proceso de cambio en las áreas es adecuado, 5. Los agentes te orientan para el cambio de personal.

La segunda dimensión denominada trabajo en equipo se consigna de siete preguntas: 6. Distribuyes bien cada función que tiene en su área, 7. se difunde entre los colaboradores los niveles jerárquicos, 8. Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión, 9. Usted le gusta trabajar en equipo, 10. Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo, 11. Es bueno el trabajo que realiza su jefe, 12. Considera adecuada la coordinación en el trabajo.

La tercera dimensión denominada cultura organizacional se consigna de siete preguntas: 13. La financiera utiliza equipos de última tecnología, 14. Son adecuados los trabajos de equipo de última tecnología, 15. Se identifica con la cultura de la organización, 16. Usted piensa que los jefes se identifican con la cultura organizacional, 17. Los jefes de área orientan a los colaboradores para tener una buena cultura, 18. Es buena la orientación de los objetivos en la financiera, 19. Hay capacitaciones mensuales en la financiera.

La cuarta dimensión denominada clima organizacional se consigna de seis preguntas: 20. Existe motivaciones cuando cumples sus metas, 21. En el área de trabajo existe apoyo mutuamente, 22. Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador, 23. Existe unión de compañeros en la financiera, 24. Mantiene usted sus emociones en un nivel profesional en todo momento, 25. Usted Respeto las reglas de la financiera.

La quinta dimensión denominada liderazgo organizacional se consigna tres preguntas: 26. El líder actúa de manera correcta con su cargo, 27. Existe sanciones cuando no cumples con sus tareas, 28. Usted ha crecido profesionalmente en la financiera.

La sexta dimensión denominada aprendizaje organizacional se consigna de una pregunta: 29, Usted respeta las estrategias para una nueva innovación.

El instrumento en referencia presenta interrogantes de opción múltiples (5 alternativas)

Se trata de una escala Likert, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los 29 ítems, asignando un valor de 1 a nunca y correlativamente hasta asignar un valor de 5 a siempre. La puntuación total de la escala oscila entre 29 y 145, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor eficiencia general.

Duración: 30 minutos.

Aplicación: El instrumento se dirigió a colaboradores de la muestra: 50 personas.

Escala de medición: Escala Ordinal, porque permite medir los ítems (reactivos) actitudinales estableciendo una serie de niveles que expresan una actitud de acuerdo o desacuerdo con respecto a algún referente.

Validación: A fin de analizar la adecuación de los instrumentos de comunicación interna y desarrollo organizacional, se estudió la validez de contenido por criterio de jueces. Al respecto los resultados permiten señalar que "los nueve jueces coinciden, de forma significativa, en sus apreciaciones y por lo tanto es factible trabajar con los 25 y 29 enunciados de los inventarios, pues presenta validez de contenido."

Los resultados alcanzados permiten observar que el modelo de un factor alcanza mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado (36,45) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0,05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0,91 y AGFI = 0,93) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto los inventarios de comunicación interna y desarrollo organizacional presenta validez del constructo.

Protocolo de cuestionario Aplicado:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador el presente instrumento forma parte de una investigación que se está llevando a cabo en la Financiera Qapaq, con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo-2017. Y proponer alternativas de solución.

El presente cuestionario consta de varias preguntas, para responder no es necesario que se identifique, sino que responda en forma objetiva y veraz las cuales se detallan a continuación:

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad.

DATOS GENERALES

- 1) Fecha de encuesta: /...../.....
 2) Cargo que ocupa en la F. Qapaq:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

COMUNICACIÓN INTERNA

VINCULO		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores llegan a cumplir sus objetivos mensualmente					
2	Los objetivos de la financiera tiene una buena comunicación					
3	Usted es transparente con los objetivos que va a lograr					
4	Existe una buena comunicación para definir las responsabilidades y funciones					
5	Usted cumple con las metas establecidas					
EFECTIVIDAD		1	2	3	4	5
6	Usted cumple con los resultados					
7	Los jefes informan los resultados					
8	Existe orientación para una gestión administrativa					
9	Es compensado el resultado obtenido					
10	Los colaboradores son motivados					
11	Usted consulta sus dudas a su jefe superior					
12	Usted cumple con las actividades establecidas					
ORGULLO						
13	Usted cumple con las actividades establecidas					
14	Se identifica con la cultura organizacional					
15	Existe una política de motivación para los colaboradores					
16	Existe empatía entre los jefes y los colaboradores					
17	Practica el compañerismo					
18	La comunicación en la financiera es de tipo horizontal entre jefes y subordinados					
19	Las decisiones de alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente					

IDENTIDAD					
20	Usted se identifica con la organización				
21	Los jefes se preocupan por su identificación				
22	Usted cumple con el compromiso establecida en la financiera				
23	Los jefes se preocupan por la identificación				
24	Las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores				
25	Usted tiene iniciativas ante una emergencia				

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CAMBIO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Usted es fácil de adaptarse a un nuevo proceso					
2	Considera que es buena la rotación de personal					
3	Si le cambian de área es capaz de aceptar					
4	Usted considera que el proceso de cambio en las áreas son buenas					
5	Los agentes te orientan para el cambio organizacional					
TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
6	De qué manera cumples con la distribución de las funciones					
7	Existe un organigrama que define las responsabilidades y funciones					
8	Existe un flujo de procesos en cada área que orienta la gestión administrativa					
9	Usted como considera el trabajo en equipo en la financiera					
10	Se siente a gusto con sus compañeros					
11	como calificas el trabajo que realiza su jefe					
12	Consideras adecuada la coordinación en el trabajo					
CULTURA ORGANIZACIONAL						
13	Los materiales de trabajos están actualizados con la tecnología					
14	Son adecuados los trabajos en equipo					
15	Se identifica con la cultura organizacional					
16	Usted cree que los jefes se sientan identificados con la cultura de la financiera					
17	Los jefes orientan a los colaboradores para tener una buena cultura					
18	Es buena la orientación en la financiera					
19	Hay capacitaciones en la financiera					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
20	Existe motivaciones cuando cumples tu meta					
21	En el área de trabajo existe apoyo mutuamente					
22	Le gusta participar en talleres de motivación para el trabajador					
23	Existe unión de compañeros en la financiera					
24	Mantiene usted sus emociones en un nivel profesionalmente en todo momento					
25	Usted respeta las reglas de la financiera					
LIDERAZGO ORGANIZACIONAL						
26	El líder actúa de manera correcta con su cargo					
27	Existe sanciones cuando no cumples con sus tareas					
28	Usted a crecido profesionalmente					
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL						
29	Como son las estrategias para una nueva innovación					