



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el Área de  
Notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Lañas Rosas Janeth Patricia ([orcid.org/00000-0002-2342-3001](https://orcid.org/00000-0002-2342-3001))

Lañas Rosas Claudia Eleuteria ([orcid.org/00000-0001-5462-1310](https://orcid.org/00000-0001-5462-1310))

**ASESORES:**

Dr. García Merino, Luis Santiago ([orcid.org/0000-0001-9392-2474](https://orcid.org/0000-0001-9392-2474))

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha ([orcid.org/0000-0001-7624-9695](https://orcid.org/0000-0001-7624-9695))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestro amado padre celestial por permitir culminar esta etapa universitaria satisfactoriamente, a nuestra familia que siempre estado presente con su apoyo incondicional y compañeros permanentes brindándonos esa fortaleza hasta el éxito.

## **Agradecimiento**

A nuestros maestros y asesores, porque con generosidad han compartido sus conocimientos profesionales, y ser nuestro soporte académicamente, nuestra gratitud plena.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
dedicatoria.....	ii
agradecimiento.....	iii
índice de contenidos .....	iv
índice de tablas .....	v
índice de gráficos y figuras .....	vi
resumen .....	vii
abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable: Comunicación efectiva	14
Tabla 2: Operacionalización de la variable Adaptación al cambio	16
Tabla 3: Instrumentos de recolección de datos	18
Tabla 4: Relación de Juicios de expertos	18
Tabla 5: Coeficiente de alfa de Cronbach de los Cuestionarios	19
Tabla 6: Nivel de la variable comunicación efectiva en el área central de notificaciones en una empresa de courier en piura , 2022	21
Tabla 7: Nivel de las dimensiones de la variable comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de courier en piura,2022	22
Tabla 8: Nivel de la variable la adaptación al cambio en el área de la central de notificaciones en una empresa de courier en piura, 2022	23
Tabla 9: Nivel de las dimensiones de la variable comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de courier en piura, 2022	24
Tabla 10: Correlación entre capacidad para analizar resultados y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en piura, 2022	25
Tabla 11: Correlación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en piura, 2022	26
Tabla 12: Correlación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en piura, 2022	27
Tabla 13: Correlación entre Comunicación Efectiva y Adaptación al Cambio en el área central de notificaciones en una empresa de courier en piura, 2022	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diagrama de diseño

12

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. Se ha trabajado con una muestra censal de 30 colaboradores y se aplicaron cuestionarios, estos fueron avalados por expertos, dentro de parámetros de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de: comunicación efectiva fue considerado como regular por un 56.67% de los encuestados, mientras que el nivel de: adaptación al cambio considerando como regular por el 60% de la muestra. También se estableció que la dimensión analizar resultados no se relaciona con la variable adaptación al cambio (Sig. 0.096); lo mismo ocurre con la capacidad para informar y socializar y la variable adaptación al cambio (Sig. 0.005); con la relación entre la capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio (Sig. 0.019). Finalmente, se determinó que entre las variables comunicación efectiva y adaptación al cambio no hay una correlación significativa (Sig. 0.031).

**Palabras Claves:** Comunicación efectiva, adaptación al cambio, notificaciones, empresa privada, courier.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between effective communication and adaptation to change in the area of notifications in a courier company in Piura, 2022. It was developed under the quantitative approach, of the applied type, with a correlational descriptive scope and non-specific design. cross-sectional experiment. We have worked with a census sample of 30 collaborators and questionnaires were applied, these were endorsed by experts, within parameters of validity and reliability. The results obtained show that the level of: effective communication was considered regular by 56.67% of the respondents, while the level of: adaptation to change considered regular by 60% of the sample. It was also established that the dimension analyze results is not related to the variable adaptation to change (Sig.  $\square$ 0.096); the same occurs with the ability to inform and socialize and the variable adaptation to change (Sig. 0.005); with the relationship between the ability to monitor compliance with objectives and adaptation to change (Sig. 0.019). Finally, it was determined that there is no significant correlation between the variables effective communication and adaptation to change (Sig. 0.031).

**Key words:** Effective Communication, Adaptation to Change, notifications private company, courier.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se reconoce a la comunicación efectiva un papel muy importante en las organizaciones, pues influye en que el cliente quede satisfecho con el servicio o producto brindado, incide en la fidelización, en la optimización de las utilidades y de la productividad, consecuencias positivas para su desarrollo (Traverso et al. 2017). Valorando la preponderancia de la comunicación efectiva para mantener el desarrollo de las organizaciones, se debe valorar que hoy en día la organización está sometida a grandes cambios que afectan su desarrollo, por lo que urge el interés de saber cómo se relaciona la comunicación efectiva con la adaptación al cambio.

Al revisar la literatura científica nacional, se aprecia que no ha existido abordaje de la relación de las variables en empresas de courier, por ello pretendemos cubrir esta carencia de conocimiento (Hernández et al., 2018). Para la profesión de administración es importante abordar esta temática, porque el cambio no es ajeno a las empresas de mensajería, y es un proceso que implica la racionalidad desde el soporte teórico y desde la aplicación práctica (Murillo et al., 2017), lo cual debe ser transmitido de modo eficaz al colaborador, para obtener un resultado positivo que redunde en el desarrollo de la organización. Debemos estudiar estas variables en el contexto de la empresa de courier, a efectos de presentar estudios que coadyuvarán a resolver los conflictos que se presenten en la adaptación al cambio originada en la comunicación deficiente.

A nivel internacional se han identificado problemáticas presentes en las empresas latinoamericanas, una de ellas es la comunicación deficiente entre las áreas que participan en un proceso, y es un factor importante para lograr la adaptación al cambio, esta preocupación se encuentra presente en varios países como Perú, El Salvador y Panamá. En el estudio efectuado se advirtió que el 32% de las organizaciones peruanas encuestadas valoró este como un problema constante, a continuación, está Colombia con 14%; al contrario, Argentina al igual que Chile la calificaron como una problemática con frecuencia relativa registrando un 57%, Venezuela un 45%; México excepcionalmente lo catalogó como problema poco

frecuente en un 52%. Los estudios internacionales también señalan que acompañar la transformación cultural y/o digital, el cambio, es importante para el 26.9% del desarrollo de las empresas; ofrecer información a los colaboradores sobre la estrategia del negocio -incluidas las estrategias para adaptación al cambio- es un factor importante que incide en la comunicación para que sea efectiva, esta respuesta ganó uno de los porcentajes mayores de 16.4%, seguido por el factor de transmitir el propósito de la empresa, sus valores y su cultura con la aprobación equivalente a un 12.8%, como elemento indispensable para el desarrollo de las organizaciones (BW Comunicación Interna, 2021).

Parra et al (2019), señala que hay diversas investigaciones que han determinado que la existencia de una alta resistencia al cambio origina insatisfacción laboral; asimismo afirma que procesos de cambio no transparentes provocan el aumento en los índices de renuncia, de lo que se deduce que la comunicación posee un impacto que va más allá de informar a los empleados acerca de un determinado tema, garantiza el éxito de todo proceso de cambio y preserva el buen funcionamiento de la organización.

Durante la revisión de literatura científica nos hemos percatada de la inexistencia de investigaciones similares, por lo que creemos que esta investigación soluciona un vacío científico, y efectuaremos el abordaje de las variables desde las teorías de Traverso et al. (2017) para la variable comunicación efectiva; y, para la segunda variable, cambio organizacional, tomaremos en cuenta la teoría de Murillo et al (2017); estas teorías nos permitirán profundizar en el análisis de ambos conceptos desde la óptica de que constituyen elementos relevantes para el desarrollo y éxito de todo cambio (Maldonado, 2019).

La empresa en estudio es una organización privada que se dedica a prestar servicios de comunicaciones y notificaciones en el norte del país, tiene como sede Piura; y, actualmente presenta síntomas evidentes de un desajuste organizacional en cuanto a comunicación se trata, lo cual se traduce en la insatisfacción laboral, deficiente comunicación interna, intención constante de ausentismo. Creemos, que

la resistencia al cambio es percibida como una forma de sabotaje al avance de la organización y se manifiesta a través de acciones perjudiciales para la empresa como el ausentismo, alto nivel de rotación, resistencia al cambio, entre otros de menor relevancia. Las posibles causas de los desajustes de la comunicación y la adaptación al cambio, consideramos que se debe a la falta de importancia dada a estos elementos por parte de los directivos y la ausencia de un plan estratégico de mejora de la comunicación y adaptación al cambio en una organización. Las posibles consecuencias de no dar relevancia a las variables y de no implementar estrategias para mejorarlas en una organización, se harán visibles en el clima organizacional, en la productividad de los colaboradores, lo cual redundará en la capacidad de desarrollo empresarial. Por ello, es que en este estudio se pretende conocer el grado de relación entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio.

En este sentido se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?; además se han formulado los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de la comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre capacidad para analizar resultados y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?; e) ¿Cuál es la relación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?.

En base a los problemas planteados, el objetivo general es determinar la relación entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022. Como objetivos específicos tenemos: a) Determinar el nivel de la comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; b) Determinar el nivel de la

adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; c) Determinar la relación entre capacidad para analizar resultados y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; d) Determinar la relación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; y, e) Determinar la relación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

La investigación que presentamos está justificada de acuerdo con los criterios práctico, social, teórico, y metodológico de Hernández (2018). La justificación práctica consiste en que es útil para conocer la relación de las variables en el marco de una empresa que brinda servicios de courier. Se justifica desde su relevancia social porque es beneficiosa para los empresarios privados, porque los resultados que se muestran coadyuvarán para la planificación y ejecución de estrategias que generen desarrollo. En cuanto a la justificación teórica, corresponde con el hecho de que las variables no han sido abordadas en el ámbito empresarial de los servicios de courier, ergo nuestro estudio cubre vacíos científicos y abre camino a estudios científicos futuros. Nuestra investigación se encuentra justificada desde la perspectiva metodológica porque como anexos presentamos dos cuestionarios, de elaboración propia, que pueden ser modelo de estudios futuros.

La hipótesis planteada es:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier de Piura, 2022; y la hipótesis nula es  $H_0$ : No existe relación significativa entre la comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier de Piura, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Tal como lo refieren diversos autores, en una investigación es importante citar los antecedentes ya que en base a ellos se profundiza sobre el tema propuesto; además, evita los esfuerzos indagatorios en temáticas que ya hayan sido profundamente abordadas; de igual modo, el conocer los antecedentes nos facilita la tarea de estructurar la investigación; y, nos ayuda en la elección de la principal perspectiva en base a la que se realiza la investigación (Hernández, 2018).

A nivel nacional tenemos a Mendoza (2018) en Perú, desarrolló una investigación con el objetivo de establecer cuál es la relación entre competencias laborales genéricas y desempeño en el trabajo; este estudio presenta un diseño no experimental, se utilizó la técnica de la encuesta; asimismo, como resultado se afirma que los colaboradores presentan un grado regular de competencias genérico laborales genéricas, llegando a la conclusión que las variables se relacionan positivamente según el coeficiente de Rho de Spearman(Sig. 0.264).

Ramos (2017), en una investigación peruana buscó establecer qué relación hay entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de la fuerza laboral de un sector del poder judicial. Esta investigación es cuantitativa, no experimental, en la cual se utilizó una población de 90 empleados, a los que se les aplicó una encuesta. Los resultados más relevantes determinan que más de la mitad de la muestra considera aceptable la comunicación organizacional, el 40.32%, que es buena y el 10.3 % que es inadecuada. En este trabajo se llegó a la conclusión que existe relación intrínseca entre las variables de estudio según el parámetro de Rho de Spearman (Sig.0.716).

Sullca (2018) en el Perú, desarrolló una investigación dirigida a determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y la planificación estratégica en un área municipal. Este estudio se ejecutó desde el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional con diseño no experimental. 174 colaboradores formaron parte de la población, se eligió una muestra de 120. La conclusión más importante sostiene que hay relación directa entre las variables, por lo que, se recomienda planificar estrategias y capacitar al personal para lograr mejoras continuas; En esta

investigación se llegó a determinar la existencia de una relación intrínseca positiva y alta según el parámetro de Rho de Spearman (Sig.0.716).

Tarazona (2017), en una investigación desarrollada en el Perú, abordó la variable gestión de cambio y clima organizacional, planteándose como objetivo determinar la relación entre las variables ya citadas. La investigación tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo, en donde a una muestra de 133 trabajadores públicos, se les aplicó dos cuestionarios. Tras los resultados obtenidos, se concluye que existe correlación directa, muy alta entre las variables, ( $\rho = 0.960$ ) y significancia ( $p = 0.000$ ).

A nivel internacional se tiene la investigación de Cadavid (2018) en Colombia, en su estudio se planteó como objetivo entender las maneras de adaptación al cambio organizacional de algunas jefaturas; se trata de una investigación cualitativa de enfoque descriptivo, donde se utilizó como instrumento la entrevista de 8 jefaturas de la empresa estudiada, uno de los resultados más relevante fue, que el proceso de adaptación fue adecuado tanto a nivel interno como externo, concluyendo que los jefes se encuentran conformes en su nuevo puesto por las consecuencias en lo que respecta al reconocimiento, estatus y grado de responsabilidad, pero, creen que administrativa hay algunos desaciertos en lo que se refiere al proceso de cambio.

El investigador Loja (2021) en Ecuador, efectuó un estudio cuya finalidad fue establecer los cargos administrativos que mejor adaptación presentaron en la Universidad del Azuay, frente a la modalidad de teletrabajo, durante la pandemia COVID-19. La investigación se ejecutó con metodología descriptiva, bajo enfoque cuantitativo, aplicaron una matriz de cargos, además de una encuesta online a 25 colaboradores que se encontraban laborando en la modalidad de teletrabajo; se formularon recomendaciones para la promoción del teletrabajo.

Acurio (2022), en su tesis a nivel de Ecuador, se planteó como propósito general demostrar la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral, en aras de plantear estrategias para la mejora del clima laboral. La investigación se realizó desde el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva exploratoria, se aplicaron encuestas a nueve directivos y 54 empleados. Los resultados evidenciaron que no se cuenta con la autonomía suficiente, que el trabajo es

monótono, que existe una baja percepción en la práctica de valores, que no es valorado el trabajo en equipo, además existen actitudes que se corresponde con un liderazgo democrático, lo cual tiene un efecto negativo en el desempeño laboral. El investigador aporta con una alternativa de solución presentando un modelo de comportamiento organizacional para fortalecer el marco axiológico de la organización, la comunicación asertiva, el liderazgo transformacional, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

Por último, Guerrero (2019), en Madrid, desarrolló una tesis de postgrado orientada a determinar de qué modo la comunicación interna se ha transformado en una herramienta estratégica que permite gestionar adecuadamente la labor del recurso humano en una organización que presenta características nuevas. Se trata de un estudio con enfoque cualitativo, en él se ha aplicado la técnica de revisión de documentos y análisis casuístico. La investigadora llegó a importantes conclusiones sosteniendo que existe un nuevo paradigma comunicativo que se corresponde con la sociedad de la conversación, ocasionada por la transformación general vivida; en razón a ello señala que la comunicación interna se puede abordar desde las dimensiones: objeto, técnico – práctica y teórica; asimismo, asevera que el modelo actual de CI es el multidireccional colaborativo, que en la organización todo se comunica, que no se puede comprender la organización sin comunicación y viceversa; por ello afirma que la CI es una herramienta de management estratégica y transversal al servicio del cumplimiento de los objetivos de la organización. Además, plantea que la comunicación interna construye y transmite cultura organizacional, asimismo sostiene que es base de la externa; y, finalmente señala que incumbe e involucra a todos los trabajadores.

A continuación, presentamos la fundamentación teórica en cuanto a la variable comunicación efectiva, según Traverso et al. (2017), la comunicación efectiva es un componente imprescindible para la unificación y la interacción del recurso humano en las actividades operacionales de las organizaciones y está necesariamente vinculada a las estrategias. La teoría de este autor fundamenta nuestra primera variable.

La comunicación efectiva también ha sido definida por Garrido y Putnam (2018), como el elemento que genera una mayor integración coherente de la empresa,

así cada parte de la organización es una constituyente sinérgica del mensaje que la organización dirige a la sociedad. El autor identifica la efectividad de la comunicación con la capacidad de enviar mensajes espontáneos, naturales y ordenados que abren brechas de oportunidades, generan la concentración de energía productiva y cohesionan a los colaboradores. Por su parte Ramos et al. (2017), sostiene que cuando la comunicación interna en una organización es efectiva, se encuentran establecidos de modo óptimo los flujos de la comunicación interna; en ese caso, constituyendo una efectiva comunicación, una herramienta para difundir información y conocimiento.

En cuanto a las dimensiones de la primera variable, de la literatura revisada podemos advertir que muchos autores coinciden en que la comunicación efectiva presenta como característica que en ella inciden habilidades o capacidades humanas específicas como: la capacidad para informar y socializar, capacidad para analizar resultados tras el establecimiento de metas y objetivos socializados; y, la capacidad para hacer seguimiento del cumplimiento de objetivos previamente comunicados; por esta razón desde nuestra posición de investigadoras con capacidad de iniciativa hemos considerado estas capacidades como las dimensiones desde las que hemos abordado la comunicación efectiva, y sostenemos su valía desde las teorías que a continuación exponemos.

Parra et al (2019) asevera que la comunicación efectiva se compone de múltiples habilidades que fusionadas entre sí conforman el manejo de la comunicación en la organización. Ya que para comunicar de modo efectivo hay que tener habilidad para transmitir ideas, capacidad para informar y socializar, capacidad para analizar resultados tras el establecimiento de metas y objetivos socializados; y, la capacidad para hacer seguimiento del cumplimiento de objetivos previamente comunicados, así como habilidad de retroalimentar de modo adecuado esa transmisión de información, habilidad para la escucha activa, para el uso del lenguaje, entre otros.

La comunicación efectiva coadyuva a la implementación de estrategias, por tanto, es un elemento presente en el proceso de cambio; pero también lo son las reacciones que el recurso humano pueda tener ante la incorporación de estrategias y ante los cambios organizacionales. David y David (2017) en su obra, sostiene que la

resistencia al cambio es la mayor amenaza para la implementación exitosa de una estrategia; de allí la importancia de abordar la adaptabilidad al cambio, pues la resistencia es percibida como una forma de sabotaje al avance de la organización y se manifiesta a través de acciones perjudiciales para el desarrollo empresarial como son el ausentismo, las acusaciones o quejas infundadas, así como la falta de disposición a cooperar. Este investigador de las ciencias administrativas señala que las personas a menudo se oponen o resisten a la implementación de estrategias, debido a la falta de comprensión de lo que sucede o de la razón por la que se presentan cambios; por lo que sostiene que los colaboradores sólo necesitan información precisa y el éxito de la implementación de la estrategia estará en función de la capacidad de los gerentes de generar un clima en la organización apto para el cambio. Es importante considerar que los gerentes y empleados, ambos deben ver el cambio como oportunidad y no como amenaza.

En lo que respecta a la fundamentación teórica de la variable adaptación al cambio, Murillo et al (2017) citando a Goñi (1999) asevera que el cambio sólo se da cuando el conjunto de las personas de la organización, logran sentir que pertenecen a la organización y caminan en pos de los objetivos en una misma dirección. Los autores señalan que una organización estará preparada para cambiar la organización cuando sus miembros también lo están, ya que todo cambio les afectará directamente. La teoría de estos autores fundamenta nuestra variable: adaptación al cambio.

También Maldonado (2019) define la adaptación al cambio, y considera que para adaptarse al cambio, y afrontarlo de modo adecuado en una organización es muy importante el papel de los directivos quienes deben poseer de habilidades importantes de dos clases: analíticas y de ejecución; el autor considera que de ambos tipos, las más importantes son las de ejecución y entre ellas son de especial relevancia, la capacidad de negociación, la capacidad de transmitir, la habilidad de comunicarse o saber transmitir, escuchar o afrontar la realidad, de convencer. Este autor en la propia definición tiene en cuenta el estrecho vínculo entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio.

Por su parte Yatto (2018), también presenta la definición de la adaptación al cambio, y sostiene que es importante en una gestión organizacional, ya que al interior

de una eficaz organización hay un alto grado de adaptación externa, visión compartida e integración en aras de la tolerancia. Asimismo, refiere que un elevado grado de adaptabilidad prepara a las empresas para asumir riesgos e introducir cambios y asumir riesgos. El autor establece que una organización eficaz debe relacionar la integración, la adaptación externa y la visión compartida en alto grado, en aras de obtener tolerancia. Elevar el grado de adaptabilidad permite a las organizaciones introducir cambios y asumir riesgos de modo eficiente.

Las dimensiones que hemos identificado en la literatura para medir la adaptación al cambio son variadas y profusas; las cuales son las siguientes: 1) Imaginación, entendida como aquella capacidad que deben poseer los colaboradores y directivos para visualizar el estado ideal de la organización; además, en el caso de los directivos se requiere que tengan pericia suficiente para transmitir esa visualización y con ello procurar una adecuada adaptación al cambio. 2) Ingenio, es la habilidad para inventar o imaginar soluciones poco comunes y proponer formas creativas de hacer las cosas; cualidad muy importante al momento de afrontar un proceso de cambio a efectos de superar todos los obstáculos o inconvenientes que se presenten. 3) Capacidad de transmitir, consiste en enseñar o ser capaz de ayudar a los miembros del equipo a través de la experiencia; al ser los cambios fenómenos constantes en la vida, el directivo líder que dirige un proceso de transformación organizacional debe contar con la capacidad suficiente para guiar con seguridad y experiencia. 4) Habilidades interpersonales, en toda adaptación al cambio juegan un papel importante las habilidades de comunicación, escucha, reacción frente a la realidad, poder de convencimiento y trabajo constructivo frente a condiciones difíciles. 5) Resolución de conflictos, esta dimensión comprende el saber incorporar y ajustar procesos que generen resultados deseados. Y, finalmente la sexta dimensión que abordaremos es la de liderazgo, pues esta dimensión está presente necesariamente en todo proceso de adaptación al cambio.

Culminamos este apartado con un aporte muy importante de Garrido y Putnam (2018), los investigadores han afirmado que el reforzar constantemente sobre las orientaciones estratégicas de la comunicación de la organización, es una condición

fundamental para lograr la adaptación al cambio. Así, los autores recalcan que la empresa debe esforzarse por manifestar su cultura con extrema diligencia, para que sean entendidas de manera adecuada y no se genere desorientación estratégica. La identidad es el objetivo de esta estrategia de reforzamiento de la cultura organizacional, lo cual será un factor de cohesión que, potenciado al interior del sistema de la empresa, facilitará la implementación de estrategias y favorecerá la competitividad de la misma.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada ya que se orienta al recojo de información sobre las variables comunicación efectiva y adaptación al cambio (CONCYTEC, 2018).

La investigación es de enfoque cuantitativo, pues profundiza en fenómenos que medibles a través de técnicas estadísticas. (Sánchez, 2019).

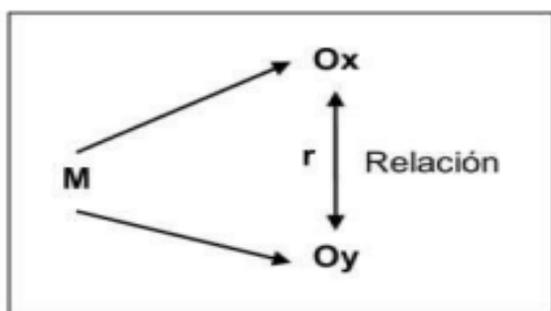
Este estudio es correlacional, su finalidad es vincular las variables, así como determinar el grado de vinculación en un contexto determinado (Hernández et al., 2017).

##### Diseño de la investigación

Esta investigación corresponde con una no experimental, es decir, no se han manipulado las variables (Hernández et al., 2017). Asimismo, nos encontramos frente a una investigación transversal porque evalúa las variables en un específico punto y en tiempo determinado (Vega et al., 2021).

##### Figura 1

*Diagrama de diseño*



*Fuente:* Elaborado por las autoras.

Dónde: M: muestra.

Ox: medición de la variable comunicación efectiva.

Oy: medición de la variable adaptación al cambio.

r: relación entre las variables.

### 3.2 Variables y Operacionalización

**Variable 1: Comunicación efectiva**, es una variable cualitativa ordinal

- **Definición conceptual:** Es un componente imprescindible para la unificación y la interacción del recurso humano en las actividades operacionales de las organizaciones y está necesariamente vinculada a las estrategias. Traverso et al (2017).
- **Definición operacional:** La comunicación efectiva se midió con un cuestionario, en donde se enfocaron preguntas con una escala ordinal de tipo Likert y formuladas en base a 3 dimensiones: capacidad para informar y socializar, capacidad para analizar resultados tras el establecimiento de metas y objetivos socializados; y, capacidad para hacer seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- **Indicadores:**
  - Dimensión 1: Capacidad para analizar resultados:** 1. Motivación al logro, 2. Orientación al resultado, 3. Percepción sobre la Toma de decisiones.
  - Dimensión 2: Capacidad para informar y socializar:** 1. Rol de equipo, 2. Lineamientos básicos, 3. Posibles resultados.
  - Dimensión 3: Capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos:** 1. Comunicación de indicadores de evaluación, 2. Desviación de procesos, 3. Evaluación de resultados.
- **Escala de medición:** Escala ordinal

**Tabla 1***Operacionalización de la variable: Comunicación efectiva*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Comunicación efectiva</b>	<b>Capacidad para analizar resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación al logro</li> <li>- Orientación al resultado</li> <li>- Percepción sobre la Toma de decisiones.</li> </ul>	1-2 3-4 5-6	Escala ordinal
	<b>Capacidad para informar y socializar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rol de equipo</li> <li>- Lineamientos básicos</li> <li>- Posibles resultados.</li> </ul>	7-8 9-10 11-12	
	<b>Capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación de indicadores de Evaluación</li> <li>- Desviación de procesos.</li> <li>- Evaluación de resultados</li> </ul>	13-14 15-16 17-18	

*Nota.* Elaboración propia

**Variable 2: Adaptación al cambio**, es una variable cualitativa ordinal

- **Definición conceptual:** Murillo et al (2017), asevera que solo si los miembros de una organización sienten que les pertenece, solo así se produce el cambio y ellos se desplazan hacia objetivos futuros en una misma dirección. Los autores señalan que la organización estará preparada para cambiar, cuando sus miembros lo estén, ya que todo cambio les afectará directamente.
- **Definición operacional:** La variable adaptación al cambio fue medida a través de un cuestionario, en donde se enfocaron preguntas con una escala ordinal de tipo Likert y formuladas en base a 6 dimensiones: imaginación, ingenio, capacidad de transmitir, habilidades interpersonales, resolución de conflictos; y, liderazgo.
- **Indicadores:**
  - Dimensión 1: Imaginación:** 1. Visualizar la organización 2 Saber Transmitir.
  - Dimensión 2: Ingenio:** 1Creatividad 2 Innovación.
  - Dimensión 3: Capacidad de transmitir:** 1. Enseñar, 2. Colaboración en el equipo, 3. Experiencia laboral, 4. Capacidad de transmisión.
  - Dimensión 4: Habilidades interpersonales:** 1. Capacidad de escucha activa, 2. Capacidad de trabajo colectivo, 3. Capacidad resolutive.
  - Dimensión 5: Resolución de conflictos:** 1. Afrontar problemas, 2 Convencimiento laboral.
  - Dimensión 6: Liderazgo:** 1 Planificación, 2. Control 3. Coordinación, 4. Solución
- **Escala de medición:** Escala ordinal

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Adaptación al cambio*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Adaptación al cambio</b>	<b>Imaginación</b>	- Visualizar la organización	1	Escala ordinal
		- Saber Transmitir	2	
	<b>Ingenio</b>	- Creatividad	3	
		- Innovación	4	
	<b>Capacidad de transmitir</b>	- Enseñar	5	
		- Colaboración en el equipo	6	
		- Experiencia laboral	7	
		- Capacidad de transmisión	8	
	<b>Habilidades interpersonales</b>	- Capacidad de escucha activa	9	
		- Capacidad de trabajo colectivo	10	
		- Capacidad resolutive	11	
	<b>Resolución de conflictos</b>	- Afrontar problemas	12	
		- Convencimiento laboral.	13	
	<b>Liderazgo.</b>	- Planificación	14	
		- Control	15	
		- Coordinación	16	
		- Solución	17	

Nota. Elaboración Propia

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

Según castellano (2017), la población viene a ser la agrupación de la totalidad de casos existentes, que resulten poseedores de características determinadas dentro de un contexto.

Por esta razón, la población de investigación estuvo constituida por todos los trabajadores, los mismos que son un total de 30 en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura.

- **Criterios de inclusión:**

Colaboradores con vínculo laboral vigente.

Colaboradores que trabajan en modo presencial

Colaboradores que tienen contrato por 4 meses a más, conforme al D. Leg. 728.

- **Criterios de exclusión:**

Colaboradores con licencia.

Colaboradores que están gozando de vacaciones.

Colaboradores vulnerables que trabajan remotamente.

#### **Unidad de análisis:**

Son los colaboradores en el área de notificaciones en una organización empresarial de servicios de Courier en Piura.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos:**

Con la finalidad de recolectar información se ha aplicado la técnica de la encuesta; y, el instrumento elaborado fue el cuestionario, se formularon dos, los mismos que tienen como características la claridad, sensibilidad, brevedad y neutralidad. (Hernández et al, 2017).

**Tabla 3***Técnicas e Instrumentos aplicados en el estudio de investigación.*

Variables de estudio	Técnica	Instrumento
Comunicación efectiva	Encuesta	Cuestionario
Adaptación al cambio	Encuesta	Cuestionario

*Nota.* Elaboración propia**Instrumentos de recolección de datos:**

Según Arias (2021), mencionó que el cuestionario es el principal instrumento que se utiliza para recopilar datos y se usa a menudo en estos estudios de investigación; consta de preguntas enumeradas y presentadas en una tabla con un conjunto de posibles respuestas.

**Validez:** Según Hernández et al (2018) la validez, corresponde con el valor que se da al instrumento elaborado, el cual será aplicado a las unidades de análisis de la investigación. En nuestra investigación el instrumento ha sido validado por 3 juicios de expertos, los mismos que son profesionales cuyo grado académico es de maestría o doctorado en la especialidad o en estadística, y han valorado cada uno de los ítems concluyendo que están adecuadamente formulados, para esta tarea han aplicado los criterios de claridad, pertinencia y relevancia.

**Tabla 4***Relación de Juicios de expertos*

Instrumento	Expertos	Grado Académico
Comunicación efectiva	Angela Díaz Espino	Lic. En Estadística
Adaptación al cambio	Raquel Silva Juárez	Mag. Ciencias Administrativas
	Wilmer Castillo Márquez	Mag. Ciencias Administrativas

*Nota.* Elaboración propia

**Confiabilidad:** Para determinarla se mide estadísticamente, por medio de una prueba piloto aplicada al instrumento elaborado y validado. (Hernández, 2017). En esta investigación se aplicó el software SPSS, versión 2.7, para determinar el grado de concordancia entre preguntas y respuestas. La prueba piloto se aplicó a 15 trabajadores, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando un valor de 0,960 para la variable comunicación efectiva y 0,953 para adaptación al cambio, así quedó demostrada la alta confiabilidad positiva para ambas variables.

**Tabla 5**

*Coefficiente de alfa de Cronbach de los Cuestionarios*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Comunicación efectiva	0,960	Buena
Adaptación al cambio	0,953	Buena

*Nota:* Elaboración propia

### 3.5 Procedimientos

Se emprendió el estudio efectuando la revisión de los antecedentes y de las teorías, no solo conceptualizando y caracterizando las variables, sino también las dimensiones e indicadores; se prepararon los instrumentos, se procedió a la validación de expertos, a continuación se ejecutó la prueba piloto; posteriormente, se han aplicado los instrumentos por medio de la técnica de la encuesta, se analizaron e interpretaron los datos recogidos, inmediatamente llevamos a cabo la discusión de los mismos contrastándolos con los antecedentes y teorías, finalmente se ha arribado a conclusiones, las cuales aparecen en las hojas finales de este estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En esta investigación se usó métodos cuantitativos, así como herramientas estadísticas para el análisis de datos. La información recogida se ha compendiado en una base de datos, para lo que hemos usado hojas de cálculo de Excel; posteriormente los datos se han sometido al software SPSS versión N.º 27, según Questionpro (2022) SPSS, este software nos ha permitido contar con tablas, gráficos con datos complejos que permiten presentar de mejor forma los resultados. Asimismo, hemos aplicado tabulación cruzada para enlazar variables y dimensiones. Finalmente, se usó la medida no paramétrica Rho de Spearman, que ha permitido conocer el grado de vinculación de las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Las autoras elaboraron esta investigación siguiendo fielmente las teorías vigentes de la metodología de la investigación; en el citado se han respetado las normas APA Séptima Edición; se solicitaron las autorizaciones respectivas para el uso de la información, la cual es para uso científico exclusivamente, la información recogida no ha sido adulterada, falseada, o modificada de modo alguno; asimismo, se cuenta con la autorización de las personas firmantes de formatos para el uso de la imagen de sus firmas en los anexos, y se guardará la reserva sobre la identidad de los encuestados. Este estudio es puesto a disposición de la Universidad César Vallejo, a efectos de que constituya un beneficio para la comunidad científica y, de ser el caso, con fines de publicación en el repositorio institucional. Finalmente, recalamos que para alcanzar rigor científico se observó de manera estricta los principios éticos de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.

## IV. RESULTADOS

### Objetivo específico 1:

Determinar el nivel de la comunicación en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de la variable comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de Courier de Piura, 2022.*

	Calificación	n	%
Comunicación efectiva	Mala	6	20,00%
	Regular	17	56,67%
	Buena	7	23,33%
	Total	30	100,00%

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre comunicación efectiva a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.

**Interpretación:** La tabla 6 se observa que el 56.67% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 20%, obtuvieron la denominación “Mala” los trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, en la variable Comunicación Efectiva.

**Tabla 7**

*Nivel de las dimensiones de la variable comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.*

	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Capacidad para Analizar Resultados (Agrupada)	5	16.67%	16	<b>53.33%</b>	9	30%	30	100,0%
D2: Capacidad para Informar y Socializar (Agrupada)	8	26.67%	8	26.67%	14	<b>46.67%</b>	30	100,0%
D3: Capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos (Agrupada)	5	16.67%	13	<b>43.33%</b>	12	40%	30	100,0%

*Nota:* Aplicación del cuestionario sobre comunicación efectiva a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.

**Interpretación:** La tabla 7 se observa que el 53.33% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 16.67%, obtuvieron la denominación “Mala” los trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, en la dimensión Analizar Resultados. Además, se observa que el 46.67% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Buena”, además, solo un 26.67%, obtuvieron la denominación “Mala” los trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; en la dimensión Informar y Socializar. Por último, se observa que el 43.33% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 16.67%, obtuvieron la denominación “Mala” los trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, en la dimensión Capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos.

**Objetivo específico 2:**

Determinar el nivel de la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

**Tabla 8**

*Nivel de la variable la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.*

	Calificación	n	%
Adaptación Al cambio	Mala	3	10,0
	Regula	18	60,0
	Buena	9	30,0
	Total	30	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre adaptación al cambio a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.

**Interpretación:** La tabla 8 se observa que el 60% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 10%, obtuvieron la denominación “Mala” los trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, en la variable Adaptación al Cambio.

**Tabla 9**

*Nivel de las dimensiones de la variable comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.*

	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Imaginación (Agrupada)	2	6.67%	13	43.33%	15	<b>50%</b>	30	100,0%
D2: Ingenio (Agrupada)	6	20%	16	<b>53.33%</b>	8	26.67%	30	100,0%
D3: Capacidad de Transmitir (Agrupada)	1	3.33%	18	<b>60%</b>	11	36.67%	30	100,0%
D4: Habilidades Interpersonales (Agrupada)	4	13.33%	14	<b>46.67%</b>	12	40%	30	100,0%
D5: Resolución de Conjuntos (Agrupada)	6	20%	5	16.67%	19	<b>63.33%</b>	30	100,0%
D6: Liderazgo (Agrupada)	8	26.67%	14	<b>46.67%</b>	8	26.67%	30	100,0%

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre Adaptación al cambio a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

**Interpretación:** La tabla 9 se observa que el 50% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Buena”, además, solo un 6.67%, obtuvieron la denominación “Mala” en la dimensión Imaginación, además, el 53.33% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 20%, obtuvieron la denominación “Mala” en la dimensión Ingenio, asimismo, el 60% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 3.33%, obtuvieron la denominación “Mala” en la dimensión Capacidad de Transmitir, en la dimensión Habilidades Interpersonales el 46.67% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 13.33%, obtuvieron la denominación “Mala”, además, el 63.33% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Buena”, además, solo un 16.67%, obtuvieron la denominación “Regular” en la dimensión Resolución de Conflictos, por último, el 46.67% de los trabajadores, sus puntajes tuvieron una denominación “Regular”, además, solo un 26.67%, obtuvieron la denominación “Mala” en la dimensión

Imaginación, para los trabajadores del área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

**Objetivo específico 3:**

Determinar la relación entre capacidad para analizar resultados y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022

**Tabla 10**

*Correlación entre capacidad para analizar resultados y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022*

			V2: Adaptación al Cambio
Rho de Spearman	D1: Capacidad para analizar Resultados	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>0,309</b> 0,096 30

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre capacidad para analizar resultados a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022

**Interpretación:** En la tabla 10 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión capacidad para Analizar Resultados y la variable Adaptación al Cambio, donde se observa una significancia bilateral de 9.6%, se corrobora que es mayor al 5%, por ello se acepta  $H_0$ , por ende, se concluye que no existe relación entre la dimensión Analizar Resultados y la variable Adaptación al Cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

#### Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

**Prueba estadística utilizada:** Rho de Spearman.

**Tabla 11**

*Correlación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022*

			V2: Adaptación al Cambio
Rho de Spearman	D2: Capacidad para Informar y Socializar	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>0,503</b> 0,005 30

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre capacidad para informar y socializar a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022

**Interpretación:** La tabla 11 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión Informar y Socializar y la variable Adaptación al Cambio, donde se observa una significancia bilateral de 0.5%, se corrobora que es menor al 5%, por ello se rechaza  $H_0$ , por ende, se concluye que existe relación entre la dimensión Informar y Socializar y la variable Adaptación al Cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

### Objetivo específico 5:

Determinar la relación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.*

		V2: Adaptación al Cambio	
	D3: Capacidad para Hacer Seguimiento de Cumplimiento de Objetivos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	<b>0,424</b>
Rho de Spearman		N	0,019
			30

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022

**Interpretación:** En la tabla 12 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión Capacidad para Hacer Seguimiento de Cumplimiento de Objetivos y la variable Adaptación al Cambio, donde se observa una significancia bilateral de 1.9%, se corrobora que es menor al 5%, por ello se rechaza  $H_0$ , por ende, se concluye que existe relación entre la dimensión capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de Objetivos y la variable Adaptación al Cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

### Objetivo General:

Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022

**Tabla 13**

*Correlación entre Comunicación Efectiva y Adaptación al Cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022*

		V2: Adaptación al Cambio	
Rho de Spearman	V1: Comunicación Efectiva	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>0,395</b> 0,031 30

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 30 trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022

**Interpretación:** En la tabla 13 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la variable Comunicación Efectiva y la variable Adaptación al Cambio, donde se observa una significancia bilateral de 3.1%, se corrobora que es menor al 5%, por ello se rechaza  $H_0$ , por ende, se concluye que existe relación entre la variable Comunicación Efectiva y la variable Adaptación al Cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa Courier en Piura, 2022 así como la relación entre las dimensiones de la comunicación efectiva con la adaptación al cambio, para lo cual fue necesario analizar el nivel de ambas variables en general, se encontró relación significativa entre las variables y sus dimensiones de la comunicación efectiva este resultado corresponde a la población investigada una de las limitaciones en la recolección de datos fue la poca disminución de tiempo estas modificaciones en el sistema de trabajo, no solo involucra cambios en los procesos, equipos y ambientes, sino que además conlleva adaptación de los recursos humanos, directivos y colaboradores a nuevas dinámicas de trabajo, implica por ello el desarrollo de habilidades y capacidades para la adaptación al cambio.

Los resultados alcanzados en esta investigación tienen mucha importancia porque permiten evidenciar la relación significativa existente entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones de una empresa de courier de Piura, 2022.

Respecto a los resultados del primer objetivo específico, se encontró que el nivel de la comunicación efectiva, bajo el estudio fue calificado como regular con el 56.67% de los trabajadores (ver Tabla 7). Este resultado coincide con Acurio (2022) en su tesis, donde se evidenció que en los colaboradores existe una baja percepción en la práctica de valores, en el valor del trabajo en equipo, indiferencia respecto de la comunicación, circunstancias que tienen efecto negativo en el desempeño de los trabajadores.

En lo que respecta al resultado del segundo objetivo específico el nivel de adaptación al cambio el 60% de encuestados la califica como regular (ver Tabla 9), por lo que este dato nos permite afirmar que es aceptable el nivel, aunque no es el óptimo, por lo que en este aspecto nuestro estudio puede ser comparado con el resultado del investigador Loja (2021) que encontró también que el nivel de adaptación

al cambio a la modalidad de teletrabajo no fue óptimo debido a la falta de capacidad para informar de la plana directiva, razón por la que el investigador ecuatoriano planteó recomendaciones para promover el teletrabajo en la institución, basado en estrategias orientadas a mejorar la comunicación interna en aras de tornarla efectiva al transmitir la información sobre las bondades del teletrabajo.

Asimismo, este resultado nos permite señalar con Tarazona (2017) que es importante gestionar adecuadamente el cambio, para generar un mejor clima laboral, lo cual podemos aseverar a partir de las respuestas a las preguntas contenidas en el instrumento, las mismas que no denotan satisfacción en el colaborador.

Por otro lado, respecto a los resultados del tercer objetivo específico, en nuestra investigación se llegó a recoger información que evidencia la inexistencia de relación entre la capacidad de analizar resultados y la adaptación al cambio; ( $Rho=0,309$ ) siendo esta correlación significativa ( Sig.= 9.6% que es mayor al 5%) lo cual es contrario al resultado alcanzado por Mendoza (2018), donde el mencionado investigador llega a obtener información que asevera que a mejores competencias laborales genéricas -entre las que está la habilidad o capacidad para analizar resultados- mejor desempeño laboral.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico alcanzado de determinar la relación entre capacidad para informar y socializar la adaptación al cambio, en nuestro estudio se ha llegado a obtener información que evidencia la existencia de relación entre la dimensión y la variable mencionadas respectivamente -Índice de (Rho Spearman 0,503) (Sig.= 0,5% que es menor al 5%) este resultado coincide con los obtenidos por Guerrero (2019), quien ha llegado a sostener que la comunicación interna efectiva es una herramienta estratégica y transversal que garantiza el cumplimiento de objetivos organizacionales y su implementación involucra a toda la fuerza laboral.

En el mismo sentido podemos considerar que nuestros resultados están en armonía con los alcanzados en la investigación de Ramos (2017), quien llegó a verificar la relación significativa entre la comunicación y la gestión administrativa; es decir a mayor comunicación mejor gestión administrativa.

El resultado alcanzado por Saldaña (2020), de manera coincidente, evidenció que el nivel de gestión de cambio, incluyendo la capacidad de comunicarlo de modo

efectivo, incide en la productividad, existiendo una correlación positiva muy alta entre las variables.

La aplicación de la medida no paramétrica de Rho Spearman también nos arrojó que existe relación entre la dimensión denominada Capacidad para ser seguimiento de cumplimiento de objetivos con la variable adaptación al cambio al mostrarnos un índice de (Rho Spearman de 1.9% ; este menor al 5%), el resultado sigue la misma línea de los hallazgos de Sullca (2018) quien determinó relación significativa entre la planificación estratégica, que entre una de sus fases comprende la de seguimiento de objetivos, y la gestión del cambio organizacional, concluyendo que es recomendable ello para la obtención y logro de objetivos; por lo que a nuestro caso también aplica la conclusión arribada por el investigador referenciado.

De igual modo estos resultados concuerdan con lo obtenido en el estudio de Quezada (2021), en su estudio se determinó que la adecuada gestión del cambio tiene como consecuencia una mejora en la calidad del servicio, lo cual implica el cumplimiento de objetivos de la organización.

Con respecto al resultado de objetivo general, se determinó una significancia bilateral según la prueba de Rho de Spearman ( $Rho=0,395$ ) (3,1% menor 5%) de este modo se alcanzó el objetivo general propuesto por las investigadoras.

Este resultado nos permite interpretar que es importante ser diligente en cautelar que la comunicación interna sea efectiva para garantizar la predisposición de los colaboradores al cambio, ya que como lo señala Asanza(2020) la comunicación es una parte esencial en toda estructura social, por ello su importancia laboral e interpersonal; pues la comunicación encierra mucho significado, ya que no solo se transmiten ideas u opiniones, sino también se manifiestan emociones y actitudes, agrados y desagradados, acuerdos y desacuerdos.

Este resultado coincide con lo hallado en el estudio de Cadavid (2018) que identifico como desacierto administrativo en el proceso de cambio el no garantizar o implementar medidas para promover una comunicación efectiva que concientice al colaborador con los beneficios de los cambios propuestos. En el mismo sentido, Traverso et al. (2017) señala que un buen sistema de comunicación que posibilite la

efectiva trasmisión del marco conceptual de la planificación estratégica en aras de vincular al colaborador con el marco operativo, redundará en el logro de objetivos, traducido en acciones concretas positivas y eficaces.

Tomando en cuenta los resultados alcanzados en esta investigación y siguiendo el razonamiento anterior, tal como Almengor (2021) lo señala es necesario tener presente que la capacidad para relacionarse y comunicarse con los demás, es un elemento esencial para llegar al éxito de la organización, ello permitirá dar solución a los problemas y obstáculos, siempre buscando humanizar los procesos laborales, buscando así que el personal sea capaz y esté dispuesto a resolver una situación de forma eficiente, y frente a los cambios se convierte en una herramienta indispensable que redundará en la productividad de la empresa y en el desarrollo del colaborador no solo como elemento de la organización, sino además como persona.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe Correlación entre comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones, con un nivel de significancia bilateral de la prueba de Rho de Spearman de 3.1%, el cual es inferior al 5%, lo que permite deducir que, a mayor nivel de comunicación efectiva, mayor nivel de adaptación al cambio o viceversa, en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022. Permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis general del investigador
2. El nivel de la comunicación efectiva en el área de la central de notificaciones fue calificado desfavorablemente, puesto que el 56.67% de los trabajadores en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, la califico el nivel regular y el 20% en el nivel mala.
3. El nivel de adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, fue calificado desfavorablemente, puesto que el 60% de trabajadores la calificó en el nivel regular y el 10% en el nivel mala.
4. No existe correlación entre la dimensión capacidad para analizar resultados y la variable adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022. con un nivel de significancia bilateral de la prueba de Rho de Spearman de 9.6% el cual es superior al 5%.
5. Existe correlación entre la dimensión capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022, con un nivel de significancia bilateral de la prueba de Rho de Spearman de 0,5% el cual es inferior al 5%.
6. Existe correlación entre la dimensión capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio, con un nivel de significancia bilateral de la prueba de Rho de Spearman de 1,9% el cual es inferior al 5%.

## VII. RECOMENDACIONES

Los directivos de la empresa investigada deben analizar a profundidad la comunicación interna en la organización, dado que los resultados son desfavorables; por lo que recomendamos capacitar a los colaboradores y realizar actividades de confraternidad, a efectos de fortalecer la comunicación interna.

Es muy importante asegurar que la comunicación interna sea efectiva para garantizar la preparación de los empleados para el cambio, por lo que se sugiere que a través de la Gerencia de Planificación se implemente un plan estratégico para la mejora de la comunicación al interno de la organización:

Se recomienda que, a través de la Jefatura de Talento Humano, se implementen programas de formación para los colaboradores en nuevas herramientas para laborar y mejorar su perspectiva con respecto al teletrabajo, en la coyuntura inestable de la salud, es de vital importancia la adaptación al cambio, caso que es hostil en las oficinas de la empresa de courier.

A nivel del ámbito académico, es recomendable promover mayor cantidad de estudios que se orienten a establecer la relación entre las variables estudiadas, a efectos de que, cumpliendo con las guías universitarias, resulte más factible encontrar antecedentes que sirvan de parámetro para la ejecución de investigaciones futuras de este tipo.

Se recomienda los investigadores futuros el abordaje de las variables desde un enfoque mixto, lo cual permitirá obtener una visión más clara de las causas de la escasa significancia de la relación entre las variables, a su vez nos facilitará conocer cuáles son las variables que de modo directo inciden en la adaptación al cambio, lo que finalmente posibilitará la presentación de propuestas adecuadas para la mejora del desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Acurio, D. (2022). *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. Latacunga-Ecuador.* <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf>
- Andina. (2021). La importancia de la comunicación organizacional en las empresas. *Revista ANDINA*. Vol. 34, 57-79. <https://andina.pe/agencia/noticia-la-importancia-de-comunicacion-organizacional-las-empresas-852709.aspx>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arias (2021). *Técnicas e Instrumentos de investigación. Enfoques Consulting EIRL.* <https://studylib.es/doc/9233473/ariasgonzalestecnicaseinstrumentosdeinvestigacion-libro>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogotá – Colombia: Pearson Educación.
- BW Comunicación Interna. (2021). Emergentes y alcances de la comunicación interna para la transformación. Barcelona: BW. 38(2). 68-105.
- Cadavid, E. (2018). *Formas de adaptación al cambio organizacional de un grupo de jefes de la industria automotriz*. Universidad EAFIT de Colombia. (Tesis para el grado de Magister en Gerencia del Desarrollo Humano Organizacional). [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12636/ErikaJohana\\_CadavidSierra\\_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12636/ErikaJohana_CadavidSierra_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Campos, J. (2016). *La importancia de la comunicación en la empresa*. Grupo Femxa. <https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>
- Castellanos, L. (2017). *Metodología de la investigación. Análisis de datos*. <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/analisis-de-datos/>

- Castro, S. (2020). *Comunicación efectiva*. Instituto Europeo de psicología positiva. <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación, y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cruz, V., & Moreno, A. (2015). Capítulo 15: *Introducción al método estadístico y su aplicación en la epidemiología*. *Epidemiología y estadística en salud pública*. Revista Economía Colombiana. 28(3). 125-196.
- Da Silva, D. (2020). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas*. Web Content & SEO Associate. <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2016). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. *Conrado*, 171-180. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000500039](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039)
- Félix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. *Una visión histórica*. *Historia y Comunicación Social*, 195-210. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45021/42392>
- Gargantilla, P. (5 de octubre de 2020). ¿Qué es el método científico? Estos son sus cinco pasos. ABC Ciencia. [https://www.abc.es/ciencia/abci-metodo-cientifico-estos-cinco-pasos-201902170129\\_noticia.html](https://www.abc.es/ciencia/abci-metodo-cientifico-estos-cinco-pasos-201902170129_noticia.html)
- González, C. (2015). La adaptabilidad organizacional desde el enfoque de la Teoría de Contingencia y la Escuela de Configuración. *Revista Global de Negocios*, 69-81.

Guzmán, A. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional en los colaboradores del área de atención al cliente de la empresa Cooperativa Salcajá*. Universidad Rafael Landívar de Guatemala (Tesis de grado en Psicología Industrial). Repositorio de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Méndez, S., & Mendoza, C. (2017). *Fundamentos de investigación*. México D.F: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.

Hinojoza, S., & Tuero, D. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelica – año 2014*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica.

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN-00134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Cuaderno de Cátedra N° 7. UBA.

<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

Loja, C. (2021). *Análisis de la adaptación de los trabajadores administrativos de la Universidad del Azuay a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19*. Repositorio de la Universidad de Azuay.

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10610/1/16199.pdf>

Maldonado, J. (2019). *El cambio organizacional*. Cosmo Editorial

[https://www.academia.edu/39954917/EL\\_CAMBIO\\_ORGANIZACIONAL](https://www.academia.edu/39954917/EL_CAMBIO_ORGANIZACIONAL)

- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Montagud, N. (2020). Investigación documental: tipos y características. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com/miscelanea/investigacion-documental>
- Murillo, G., González, C., & García, M. (2017). *Cambio institucional y organizacional, perspectivas teóricas para el análisis*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Parra, M (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias afines*. <https://www.researchgate.net/publication/334586830>
- Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. Chasqui. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 315-330.
- Peña, E., & Prado, R. (2018). *Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2016*. (Tesis para el grado de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad). Repositorio de la Universidad Norbert Wiener, sede Lima-Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1432/MAESTRO%20-20Pe%C3%B1a%20Atao%2C%20Eder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, M. (2017). *La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima*. 2016. (Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad). Repositorio de la Universidad César Vallejo - Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6906/RamosCMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Universidad Rafael Landívar. (Tesis de grado en Psicología Industrial). Repositorio de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

- Rodilla, M. (2019). ¿Qué es la gestión del cambio? *CEUPE Magazine*.  
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-gestion-del-cambio.html>
- Rodríguez, A. (2020). Estudio observacional: características, técnicas e instrumentos, ejemplos. *LIFEDER. México*.  
<https://www.lifeder.com/estudio-observacional/>
- Ruiz, R., & Jiménez, J. (2017). *Niveles de la comunicación efectiva en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Cajamarca, 2016*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. (Tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas). Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/268/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 101-122.
- Sullca, G. (2018). *Gestión del cambio organizacional y planificación estratégica en el Programa de Complementación Alimentaria. Municipalidad de S.J.L, 2018*. Universidad César Vallejo (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública). Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22406/Sullca\\_T\\_G.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22406/Sullca_T_G.pdf?sequence=1)
- Tarazona, B. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública). Repositorio de la Universidad César Vallejo – Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14678/Tarazona\\_LBF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14678/Tarazona_LBF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Terrones, E. (3 de mayo de 2016). Nivel descriptivo de la investigación científica. Blog. Revista Espacios 124-167.  
<http://eudoroterrones.blogspot.com/2016/05/nivel-descriptivo-de-la-investigacion.html>

Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. Samborondón – Ecuador Rev. *Universidad ECOTEC*.

Vega, C., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). *Estudios transversales*. Rev. Fac. Med. Hum, 179-185

## ANEXOS

**Anexo. 1 tabla de operacionalización de variable**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Efectiva	Traverso et al. (2017) La comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias.	Para medir la variable se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas/ítems y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala tipo Likert. Se consideró las dimensiones capacidad para analizar el resultado, capacidad para informar, socializar, capacidad para hacer seguimiento	Capacidad para analizar el resultado	Motivación de logro	Escala Ordinal
				Orientación de resultados	
				Percepción sobre la toma de decisiones	
			Capacidad para informar, socializar	Rol del equipo	
				Lineamientos básicos	
				Posibles resultados	
			Capacidad para hacer seguimiento	Comunicación de indicadores de evaluación.	
				Desviación de procesos	
				Evaluación de resultados	
Adaptación al Cambio	Murillo et al. (2017) citando a Goñi (1999) asegura que el cambio sólo se produce cuando las personas de la organización en su conjunto, adquieren sentido de pertenencia por la organización y se desplazan en una misma dirección hacia los objetivos futuros. Una empresa está	Para medir la variable se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas/ítems y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala tipo Likert. Con una población muestral de 30 trabajadores, se consideró las dimensiones	Imaginación	visualizar la organización	Escala Ordinal
				Saber transmitir	
			Ingenio	Creatividad	
				Innovación	

	<p>preparada para el cambio, cuando las personas que la conforman también lo están, pues todo cambio en aquellas, afectará directamente a estas, sólo si se fijan objetivos personales frente al cambio, analizando cada persona y equipo, se puede establecer una ruta de intereses en él, de tal forma que no se generen traumas.</p>	<p>de: Imaginación, ingenio, negociación, toma de decisiones capacidad de transmitir, habilidades interpersonales, resolución y liderazgo.</p>	Capacidad de transmitir	Enseñar	
				Colaboración en el equipo	
				Experiencia laboral	
			Habilidades Interpersonales	Capacidad de transmisión	
				Capacidad de escucha activa	
				Capacidad de trabajo colectivo	
			Resolución de conflictos	Capacidad resolutiva	
				Afrontar problemas	
			Liderazgo	Convencimiento laboral	
				Planificación	
				Control	
				Coordinación	
				Solución	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Enunciado: Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> a) ¿Cuál es el nivel de la comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022? b) ¿Cuál es el nivel de la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre capacidad para analizar resultados y la adaptación al</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> a) Determinar el nivel de la comunicación efectiva en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; b) Determinar el nivel de la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; c) Determinar la relación entre capacidad para analizar resultados y la</p>	<p><b>Hi:</b> Existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022.</p> <p><b>Ho:</b> No existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022</p>	<p><b>Variable 1:</b> Traverso, (2017) comunicación efectiva es un componente imprescindible para la unificación y la interacción del recurso humano en las actividades operacionales de las organizaciones y está necesariamente vinculada a las estrategias.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Comunicación efectiva</p>	Capacidad para analizar resultados	- Motivación al logro - Orientación al resultado - Toma de decisiones	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 30 colaboradores</p> <p><b>Técnica e Instrumento/</b> encuesta cuestionario</p> <p><b>Estadística descriptiva</b> tablas y figuras de frecuencia %</p> <p><b>Estadística</b></p>
					Capacidad para Informar y socializar	- Rol de equipo - Lineamientos básicos - Posibles resultado	
					Capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos	- Evaluación de resultados - Desviación de procesos - Solicita lo practico	
						<p><b>Variable 2:</b> Murillo et al. (2017) citando a Goñi (1999)</p> <p>Adaptación al</p>	<p><b>Variable 2:</b> Adaptación al Cambio</p>

<p>cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022?</p>	<p>adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022;</p> <p>d) Determinar la relación entre capacidad para informar y socializar y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022; y,</p> <p>e) Determinar la relación entre capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos y la adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022</p>		<p>Cambio asevera que solo si los miembros de una organización sienten que les pertenece, solo así se produce el cambio y ellos se desplazan hacia objetivos futuros en una misma dirección. Los autores señalan que la organización estará preparada para cambiar, cuando sus miembros lo estén, ya que todo cambio les afectará directamente</p>		Ingenio	-Creatividad -Innovación	<p><b>inferencial</b> <b>Índice de correlación de Pearson</b> <b>coeficiente de rho de spearman</b> <b>previa prueba de normalidad.</b></p>
					Capacidad de transmitir	-Enseñar -Colaboración en el equipo -Experiencia laboral -Capacidad de transmisión	
					Habilidades interpersonales	-Capacidad de escucha activa -Capacidad de trabajo colectivo -Capacidad resolutive	
					Resolución de conflictos	-Afrontar problemas - Convencimiento laboral	
					Liderazgo	-Planificación -Control -Coordinación -Solución	

Nota. Elaboración Propia

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos:

#### Cuestionario para medir la Variable Comunicación efectiva

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información dentro del marco de la investigación “Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courrier en Piura, 2022”. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible.

¿Desea participar como encuestado en esta investigación? SI  NO

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Capacidad analizar el resultado</b>	5	4	3	2	1
1- Considera que los colaboradores tienen acceso oportuno a capacitación para el logro sus objetivos.					
2- La institución brinda a los colaboradores incentivos económicos para el cumplimiento de los objetivos del área.					
3- Los jefes comunican oportunamente el nivel de cumplimiento de cada colaborador.					
4- Se motiva y evalúa el trabajo en equipo					
5- La gerencia toma decisiones y comunica de manera clara y sencilla para el logro en los resultados.					
6- Los Gerentes toman decisiones para mejorar el clima organizacional ante una situación de conflicto.					
<b>Dimensión 2: Capacidad para Informar y socializar</b>					
7- Los jefes de cada equipo de trabajo informan las tareas a realizar previa socialización para la mejora continua.					
8- Los lineamientos básicos de cada proceso son informados a los colaboradores desde el proceso de inducción.					
9- Cuando se modifica los procedimientos se comunican los lineamientos básicos en reunión para su socialización					
10- Los jefes realizan el seguimiento de los resultados.					
11- Los jefes de área dan soporte cuando se evidencian limitaciones o barreras.					
12- La gerencia supervisa el proceso de seguimiento a los resultados					
<b>Dimensión 3: Capacidad para hacer seguimiento de cumplimiento de objetivos</b>					
13- La gerencia comunica a todas las áreas los indicadores de evaluación de sus resultados para el seguimiento transparente.					
14- Existe un equipo o directivo que informa los elementos de evaluación a los colaboradores.					

15- Cuando un proceso se implementa, modifica o desvía para la mejora, los colaboradores son acompañados por la jefatura.					
16- La gerencia establece medidas preventivas para evitar desviaciones perjudiciales en los procesos.					
17- Existe un equipo o directivo que realiza el seguimiento de resultados.					
18- La evaluación de resultados del trabajo en equipo se comunica por correo corporativo con transparencia.					

¡Muchas gracias por su participación!

### Cuestionario para medir la variable Adaptación al cambio

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información dentro del marco de la investigación. “Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022”. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible.

¿Desea participar como encuestado en esta investigación? SI  NO

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Imaginación</b>	5	4	3	2	1
1- Los colaboradores se adapta al cambio, sin resistencia visualizan el éxito de la organización					
2- Los jefes de área saben transmitir los cambios organizacionales para facilitar la adaptación de los colaboradores					
<b>Dimensión 2: Ingenio</b>					
3- El clima laboral que predomina en el área fomenta la creatividad y los colaboradores se adaptan al cambio					
4- Cuando los procedimientos son innovados los colaboradores tienen participación proactiva, porque han sido capacitado para esos fines					
<b>Dimensión 3: Capacidad de transmitir</b>					
5- Cuando un procedimiento es nuevo el encargado de enseñarlo e instruirlo posee las competencias para esos fines.					
6- Cuando se desarrolla el trabajo en equipo la colaboración es una constante, todos desarrollan capacidad de transmisión sin discriminación de mando					

7-Quienes tienen mayor experiencia laboral, representan el apoyo y soporte de los nuevos por la cultura organizacional					
<b>Dimensión 4: Habilidades Interpersonales</b>					
8-En el área predomina la colaboración y el apoyo entre todos, facilitando transmitir procedimientos nuevos					
9-La escucha activa es característica de los colaboradores por el buen apoyo y sostenimiento que dan las jefaturas					
10-El trabajo colectivo es exitoso todos suman sin discriminación de mando					
11-Cuando hay un conflicto laboral la capacidad resolutive recae en el buen jefe o líder de los equipos.					
<b>Dimensión 5: Resolución de conflictos</b>					
12- Cuando se presenta problemas de menor frecuencia los colaboradores están capacitados para afrontarlo sin postergación de tiempo					
13-Los colaboradores se sienten capacitados para afrontar problemas y lograr resultados.					
<b>Dimensión 6: Liderazgo</b>					
14-Las tareas que se planifican en cada área cuentan con la participación de las jefaturas y de los altos mandos.					
15- Se controlan procesos nuevos a partir de una matriz o protocolo compartido en todas las áreas.					
16-El nivel de coordinación de los líderes permite innovaciones y cambios con compromiso e identidad					
17-La solución de los conflictos es oportuna con participación del líder para un resultado efectivo.					

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 4: Validación de los instrumentos de juicios de expertos

### Experto 1: Wilmer Fermín Castillo Márquez

#### Variable 1: Comunicación efectiva

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA
Objetivo del instrumento	Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	WILMER FERMIN CASTILLO MÁRQUEZ
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	MAG. En ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES" SULLANA
Cargo	JEFE DE UNIDAD ACADEMICA
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846

#### Variable 2: Adaptación al cambio

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO ADAPTACION AL CAMBIO
Objetivo del instrumento	Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	WILMER FERMIN CASTILLO MÁRQUEZ
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAG. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES" SULLANA
Cargo	JEFE DE UNIDAD ACADEMICA
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	30.09.2022

## Experto 2: Raquel Silva Juárez

### Variable 1: Comunicación efectiva

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA
Objetivo del instrumento	Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	RAQUEL SILVA JUAREZ
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	MAS DE 10 AÑOS DE EXPERIENCIA
Máximo Grado Académico	MAG. RAQUEL SILVA JUAREZ
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA FRONTERA
Cargo	DOCENTE UNIVERSITARIO INVESTIGADOR
Número telefónico	945023058
Firma	 ----- Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Fecha	30.09.2022

### Variable 2: Adaptación al cambio

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO ADAPTACION AL CAMBIO
Objetivo del instrumento	Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	RAQUEL SILVA JUÁREZ
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	MAS DE 10 AÑOS DE EXPERIENCIA
Máximo Grado Académico	MAG. RAQUEL SILVA JUÁREZ
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
Cargo	DOCENTE UNIVERSITARIO INVESTIGADOR
Número telefónico	945023058
Firma	 ----- Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Fecha	30.09.2022

### Experto 3: Angela Sofia Diaz Espino

#### Variable 1: Comunicación efectiva

##### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA
Objetivo del instrumento	Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Angela Sofia Díaz Espino
Documento de identidad	DNI 16445102
Años de experiencia en el área	Veinticinco años
Máximo Grado Académico	Licenciada en Estadística
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Lambayeque
Cargo	Estadística Corte Superior de Justicia de Piura
Número telefónico	942063479
Firma	 Firmado digitalmente por DIAZ ESPINO Angela Sofia FAU 20529805446 eoff Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30.09.2022 14:11:37 -05:00
Fecha	30.09.2022

#### Variable 2: Adaptación al cambio

##### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO ADAPTACION AL CAMBIO
Objetivo del instrumento	Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de Courier en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Angela Sofia Díaz Espino
Documento de identidad	DNI 16445102
Años de experiencia en el área	Veinticinco años
Máximo Grado Académico	Licenciada en Estadística
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Lambayeque
Cargo	Estadística Corte Superior de Justicia de Piura
Número telefónico	942063479
Firma	 Firmado digitalmente por DIAZ ESPINO Angela Sofia FAU 20529805446 eoff Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30.09.2022 14:12:25 -05:00
Fecha	30.09.2022

## Anexo 5: La confiabilidad de las variables

Variable 1: Comunicación efectiva

Muestra piloto de 15 trabajadores

El

Muestra	Indicadores																	
	Items / Reactivos / Preguntas																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3
2	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3
4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5
5	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5
7	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3
8	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
9	1	4	2	1	4	1	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2
10	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	2	3
11	3	4	3	5	4	3	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	5	3
12	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	3
13	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3
14	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4
15	4	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3

## Variable 2: Adaptación al cambio

Muestra piloto de 15 trabajadores

Muestra	Indicadores																
	Items / Reactivos / Preguntas																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5
2	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	5
3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4
4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4
6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5
8	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	4	3	3	2	3
10	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
11	2	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3
12	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4
13	3	4	3	5	2	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	2
14	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3
15	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3

## Fiabilidad

Escala: Alfa de Cron Bach - Comunicación Efectiva

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	18

## Fiabilidad

Escala: Alfa de Cronbach - Adaptación al Cambio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	17

## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento

### CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA DE A&B COURRIER SAC

Piura, 10 de noviembre de 2022

Señora:  
Glenda Ramírez Jiménez  
Representante legal de A&G Courier SAC.  
Presente. -

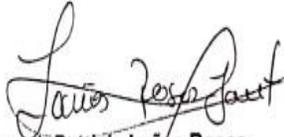
Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courrier en Piura, 2022"**. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Janeth Patricia Lañas Rosas  
DNI 0243484

# CARTA DE CONSENTIMIENTO DE USO DE INFORMACIÓN

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **GLENDA RAMIREZ JIMENEZ** con DNI, 80200561 en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL DE A&G COURIER SAC con R.U.C N° 20665598286 ubicada mz j3 lote 5 urbanización Cossio del pomar castilla Plura

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Lañas Rosas Janeth Patricia, Identificado con DNI N°02843484 y a Claudia Eleuteria Lañas Rosas Identificado con DNI N° 02794587 de la Carrera profesional Administración de empresas, para que utilice la siguiente información de la empresa: Datos generales de la empresa y la aplicación de una encuesta, con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, ( X ) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis, para optar al grado de ( ) Bachiller, o ( ) Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(X) Mencionar el nombre de la empresa.

*Glenda Ramirez Jimenez*  
Glenda Ramirez Jimenez  
GERENTE GENERAL

Firma y sello

DNI: 80200561

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

*Janeth Patricia Lañas Rosas*  
Firma del Estudiante

Janeth Patricia Lañas Rosas

DNI: 02843484

*Claudia Eleuteria Lañas Rosas*  
Firma del Estudiante

Claudia Eleuteria Lañas Rosas

DNI: 02794587

## Anexo 7: Resultado de turnitin



 **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones en una empresa de courier en Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en administración

**AUTORES:**

Lañas Rosas Janeth Patricia (ORCID: [00000-0002-2342-3001](https://orcid.org/00000-0002-2342-3001))  
Lañas Rosas Claudia Eleuteria (ORCID: [00000-0001-6462-1310](https://orcid.org/00000-0001-6462-1310))

**Resumen de coincidencias** ✕

# 23 %

Se están viendo fuentes estándar

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	16 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 % >
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 % >
4	library.co	<1 % >



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Comunicación efectiva y adaptación al cambio en el área de notificaciones de una empresa de Courier en Piura, 2022", cuyos autores son LAÑAS ROSAS JANETH PATRICIA, LAÑAS ROSAS CLAUDIA ELEUTERIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 30 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ <b>DNI:</b> 32924318 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 30- 12-2022 00:38:10

Código documento Trilce: TRI - 0505360