



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Bravo Espinoza, Karen Vanessa (ORCID: 0000-0003-0627-7775)

Br. Rivas Lulichac, Kamila Claudia (ORCID: 0000-0003-2398-3452)

ASESOR:

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria

Ofrezco esta presente investigación a mis seres queridos los cuales son mis padres, mis hermanos y mi futura familia porque gracias a su ayuda y motivación constante puede cumplir mis metas y objetivos profesionales.

Kamila

Ofrezco esta actual investigación a mi familia y amigos porque han sido una ayuda para poder culminar con éxito mis metas.

Karen

Agradecimiento

En primer lugar, a nuestra universidad César Vallejo Lima Este, por darnos la oportunidad de adquirir conocimientos profesionales que ayudaran a lo largo de nuestra vida.

A mi profesor Mgtr. Jesús Romero Pacora por la paciencia dedicación y guía brindada que nos permitió lograr objetivos académicos.

A la empresa Cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru Ltda. Donde se aplicó la encuesta y a la gerente Juana Lulichac Ortega por la información y ayuda brindada.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vi
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Metodología	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización	13
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	18
2.6 Métodos de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Cuadro de Operacionalización - Variable Comunicación interna	14
Tabla 2: Cuadro de Operacionalización - Variable Desarrollo organizacional	15
Tabla 5: Fiabilidad para la comunicación interna.	20
Tabla 6: Fiabilidad con Alfa de Cronbach	21
Tabla 7: Fiabilidad para el desarrollo organizacional	21
Tabla 8: Fiabilidad con Alfa de Cronbach	22
Tabla 9: Prueba de normalidad para la variable comunicación interna	22
Tabla 10: Prueba de normalidad para la variable desarrollo organizacional	23
Tabla 12: Tabla cruzada para las variables comunicación interna y desarrollo organizacional.	25
Tabla 13: Tabla cruzada para la comunicación formal y desarrollo organizacional.	26
Tabla 14: Tabla cruzada para la comunicación informal y desarrollo	28
Tabla 15: Tabla cruzada para los canales de la comunicación interna y desarrollo organizacional.	30

Índice de figuras

Figura 1: Comunicación interna	24
Figura 2: Comunicación formal	26
Figura 3: Comunicación informal	27
Figura 4: Canales de la comunicación interna	29
Figura 5: Desarrollo organizacional	31

Resumen

La presente investigación “Comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho. Para ello se tuvo una población conformada por 55 socios, datos recabados con la técnica de la encuesta, el cuestionario como instrumento y el censo como criterio ya que se tomó al total de los socios a los cuales se aplicaron las encuestas. El diseño de investigación es descriptiva correlacional. Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para el cálculo de la correlación, llegando a la conclusión principal que la comunicación interna tiene una relación directa con el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru Ltda. San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: Relación, variable, investigación.

Abstract

The present investigation "Internal communication and organizational development of the special services cooperative of the Túpac Amaru Ltda. shopping center, San Juan de Lurigancho", had as its general objective to determine the relationship between internal communication and organizational development of the special services cooperative of the Túpac Amaru Ltda. shopping center, San Juan de Lurigancho. In order to do so, we had a population made up of 55 members, data collected using the survey technique, the questionnaire as an instrument and the census as a criterion since we took the total number of members to whom the surveys were applied. The research design is descriptive and correlational. In addition, the Spearman correlation coefficient was used for the calculation of the correlation, arriving at the main conclusion that internal communication has a direct relationship with the organizational development of the special services cooperative of the Túpac Amaru Ltda shopping center. San Juan de Lurigancho.

Keywords: Relationship, variable, research.

I. Introducción

Hoy en día, las empresas buscan enfrentar los nuevos cambios pertenecientes al crecimiento del mercado es por eso que, estas deben desarrollar una buena gestión de comunicación interna, pero también se sabe que no todas las sociedades manejan correctamente esta estrategia lo cual, permite disminuir los conflictos dentro de la organización. Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) mencionaron que la comunicación interna es una herramienta muy importante porque proporciona a las entidades trazar objetivos, metas que traerán efectos positivos. Garzón (2005) definió al desarrollo organizacional como el esfuerzo de todos para lograr realizar un cambio. Asimismo, Karanges et al. (2014) comentaron que la unión de los colaboradores influye positivamente dentro de la unidad (p.129). A nivel internacional, Franco (2015) comentó que los planes de las empresas fallan en un 50% por una mala comunicación y esto sucede porque la unidad no se centra en desarrollar esta táctica haciendo que los colaboradores no estén bien informados afectando así, los propósitos de la empresa. De igual modo, en una encuesta realizada por la Consultoría de Marketing y Comunicación (2013) a través de su portal foromarketing indicó que solo el 19% de las entidades valoran la comunicación interna originando dificultades en la circulación de la información perjudicando al crecimiento organizacional.

Domínguez (2018) señaló que una apropiada comunicación motiva a las personas, genera participación haciendo que ellos acepten responsabilidades que permitan el progreso de la entidad. Elving (2005) manifestó que los empleados deben estar informados sobre sus labores y la política de la empresa para crear un buen sistema laboral. Zajkowska (2012) comentó que el primer paso para construir un buen sistema de información consiste en que los directivos de la alta dirección trabajen conjuntamente con los colaboradores. Carazo (2012) indicó que las personas deben estar sumamente comprometidas en aportar al logro de la visión compartida obteniendo así, resultados efectivos para el desarrollo organizacional. Domínguez y Fernando (2014) mencionaron que el desarrollo organizacional consiste en trabajar en equipo, en donde, las personas son las encargadas de realizar una transformación, en buscar las soluciones ante cualquier problema a través de una buena comunicación, experiencias y comportamientos transmitidos fortaleciendo así, las relaciones laborales. Para esto, Postems, Tanis y Wit (2001) dijeron que es vital que haya una comunicación vertical

para fortalecer el desempeño en la organización. Trombetta y Rogers (1988) concluyeron que al incluir a los empleados en los asuntos de la organización hace que todos entiendan y se involucren en cumplir con las metas (p.494). A nivel nacional, Antezana (2013) informó que las corporaciones peruanas no toman la relación dentro de la organización como táctica competitiva. Esto es un gran problema ya que, este mecanismo es fundamental porque mejora la comunicación social llevando a cabo un buen progreso de la organización aumentando la eficiencia en los procesos y actividades.

Pérez (2013) reveló que en el Perú solo algunas empresas han tomado interés en mejorar la comunicación sin embargo; aún no lo hacen en su totalidad, no saben que en la actualidad es necesario ya que, posibilita que haya una retroalimentación adecuada que busca la ejecución de los objetivos organizacionales. Según Charry (2018) mencionó que para la entidad es una fortaleza que haya una buena transmisión de información porque, produce el éxito y el buen funcionamiento de las labores. Álvarez (2005) indicó que la comunicación interna concede a las personas estar encaminadas hacia el éxito empresarial. Por consiguiente, a nivel local, la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., está ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho. Es una asociación dedicada a brindar servicio de alquiler de puestos donde se comercializa productos de necesidad básica y de consumo masivo. La cooperativa está compuesto por 55 socios, en donde, todos ellos son los encargados de la toma de decisión por el cual, se tiene un gran conflicto en contrarrestar los nuevos retos y oportunidades de crecimiento es por eso que, buscar nuevas alternativas sería la mejor opción para que el funcionamiento de la organización prospere.

Se ha detectado que hay una comunicación ineficiente ya que, según el cuadro de control de asistencias (Anexo 7.1), se observó muchas ausencias en las reuniones que tiene el fin de tratar los objetivos organizacionales el cual, refleja que los socios no participan en la interacción de estos puntos fundamentales. También, hay muy poco interés en enriquecer la comunicación generando problemas internos y un impacto negativo para el desarrollo organizacional. Ruck y Trainor (2012) dijeron la comunicación se debe registrar con fuerza en todos los puestos para mantenerse integrados. Además, los socios en algunas ocasiones no están comprometidos al 100 % es por eso que, no asisten a las capacitaciones evidenciado en los reportes brindados por el encargado del consejo de vigilancia (Anexo 7.2) ya que, lo ven como una obligación

mas no como una estrategia que les proporciona mayores conocimientos, desarrollar sus habilidades con el propósito de ser más productivos en sus labores mejorando la calidad en los procesos. Es por eso que, Medina (2012) mencionó que el trabajador debe conocer todo lo relacionado a su trabajo para que lo ponga en práctica obteniendo un buen rendimiento (p.19). Igualmente, Banutu (2013) indicó que al haber oportunidades la empresa debe realizar cambios que permitan un mejor desarrollo (p.73). También, se percibió que no hay responsabilidad porque, hay miembros que no pagan a tiempo los gastos administrativos mensuales generando un nivel de endeudamiento que son detalladas en el historial del sistema que maneja la cooperativa (Anexo 7.3), esto hace que las actividades, operaciones o servicios ligados a estos pagos se atrasen o estén inconclusas.

Incluso, existe desobediencia en acatar las observaciones dadas cuando se realizan charlas, capacitaciones y visitas preventivas por parte de la municipalidad, centro médico, especialistas que brindan puntos importantes para solucionar problemas que ayudarán a crecer organizacionalmente. Rojas (2011) señaló que todos deben obedecer los puntos de mejora trabajando en equipo contrarrestando así las dificultades (p.101). Asimismo, se producen enfrentamientos en las reuniones que se ven reflejados en las actas de las asambleas generales (Anexo 7.4), debido a que el comportamiento de algunos socios no es el adecuado para crear un dialogo, no hay respeto ni tolerancia cuando se opina y se dan puntos de mejora creando un mal ambiente, originando aplazamientos en las tomas de decisiones. Welch (2013) demostró que las personas no prestan atención en aprender acerca de la comunicación por ello, no lo desarrollan (p.615). Por lo tanto, la comunicación interna es vital dentro de la sociedad porque ayuda a promover la confianza y buenas relaciones. Finalmente, la presente investigación tiene, como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho. Se utilizó la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumento de compendio lo cual, permitió obtener la compilación de datos de las variables de la cooperativa buscando así dar solución a los problemas mencionados anteriormente para el beneficio de ella misma.

Con respecto a los trabajos previos, estos evidencian el progreso acerca de un asunto determinado (Arias, 2012, p.106). Martínez (2018) definió que: “Los antecedentes hacen referencia a los trabajos sobre el tema que se han efectuado otros

investigadores” (p.98). Es decir, son trabajos realizados por investigadores acerca de un tema en un tiempo pasado que se toma como guía para la elaboración de nuevas indagaciones, en el ámbito internacional se consideraron las tesis desarrolladas por Balarezo (2014). En su tesis titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.” Propuso como objetivo general estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Como teorías de apoyo el tesista usó para la primera variable a Andrade (2010) “Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica” y a Mello (2010) “Desarrollo Organizacional, Enfoque Integral” para la segunda variable.

La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional. Se utilizó las encuestas como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyó que la comunicación dentro de la organización San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación organizacional por parte de los colaboradores hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Belategi, Gago y Egaña (2019) concluyeron también que los trabajadores no se sienten parte del grupo porque no son escuchados ni tomados en cuenta por lo cual, no se unifican como tal (p.9). De igual manera, Rachid (2011) resaltó que existe una mala relación porque los participantes no sienten la confianza de expresarse (p.78).

Aporte: Esta tesis contribuyó a la presente investigación porque trabajó con las mismas variables. Además, utilizó la técnica encuesta para obtener los datos y tiene el mismo tipo de investigación descriptiva correlacional que permitió desarrollar las definiciones de ambas variantes y el apartado método.

Loor (2017). En su investigación titulada “Comunicación organizacional interna e incidencia en el desarrollo de la empresa Endecots”. Su objetivo principal fue analizar los incidentes que ocasiona la mala comunicación organizacional en Endecots. Las teorías de soporte usadas por el tesista fueron para comunicación interna a Langevin (1986) “La comunicación: un arte que se aprende” y Gan (2006) “Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones” para desarrollo organizacional. El método de investigación fue descriptivo-correlacional. Concluyó que los problemas que muestra la comunicación interna están afectando la coordinación de las actividades dentro de la empresa.

Aporte: Este antecedente ayudó para la actual indagación ya que, tiene la misma metodología. También el investigador utilizó libros relacionadas con las variables que aportarán al marco teórico. Asimismo, analizó e interpreto a través de prueba estadística lo cual, le brindara resultados numéricos.

Viera (2016). En su estudio titulado “Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013”. Propuso como objetivo principal identificar la incidencia de las estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013. Las teorías de soporte usadas fue Santos (2009) para la primera variable y para la segunda variable a Ramírez (2006). El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional. Se concluyó que la unidad de comunicación social se ve afectada por no contar con estrategias de comunicación internas efectivas para que autoridades, empleados y trabajadores estén informados de toda clase de actividades o reuniones que se planifiquen dentro del GAD.

Aporte: Este antecedente respalda la investigación, porque utilizó teorías para el complemento del marco teórico de las variantes ya mencionadas. Además, contribuyó al desarrollo de la realidad problemática evidenciando que si no hay una comunicación efectiva el desarrollo organizacional se ve afectado.

Respecto al contexto nacional se tienen las tesis desarrolladas por Lazo y Velásquez (2017). En su indagación titulada “*La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAP agencia Huancayo – 2017*”. Planteó como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo -2017. Las teorías de fundamento usadas por el tesista fueron de Capriotti (2014) “Comunicación Interna” para la primera variable y Pinto (2012) “Desarrollo Organizacional” para la segunda variable. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Se concluyó que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo -2017. Asimismo, Thomas, Zolin y Hatman (2014) concluyeron que estas variantes están interconectadas y que separarlas es sumamente difícil (p.287).

Aporte: El antecedente ya mencionado fue de apoyo, porque cuenta con el mismo objetivo a investigar y la misma metodología. Además, permite ampliar los

conocimientos acerca de las variables para poder enriquecer la investigación. Y ayudó a la realización de los ítems del cuestionario.

Pérez (2018). Con su tesis titulada “*Comunicación interna y su relación con el desarrollo organizacional de la Municipalidad distrital del Soritor – 2017*”. Propuso como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la municipalidad distrital de Soritor – 2017. Como teorías de apoyo el tesista usó a Morales (2012) “La comunicación interna. Herramienta estratégica de gestión para las empresas” para la primera variable y a Chiavenato (2000) “Desarrollo organizacional” para la segunda variable. El diseño de investigación fue descriptiva correlacional. Asimismo, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para el cálculo de la relación. Concluyeron que la comunicación interna tiene una relación directa con el desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017.

Aporte: Esta investigación ayudó a la presente investigación, porque se utilizó teorías que contribuyeron a la problemática y también sirvió como guía para la elaboración de los objetivos e hipótesis del trabajo. Además, aplicó una prueba estadística que ayudó a describir como es la relación entre las variantes.

Quillatupa (2017). En su estudio titulado “*Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT 2017*”. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre comunicación interna y cultura institucional en la Gerencia de Reclamaciones de la SUNAT Intendencia Lima, en el año 2017. Como teorías de apoyo usó para la comunicación interna a Martín (1997) “Comunicación en empresas e instituciones: de la consultora a la dirección de comunicación” y para desarrollo organizacional las de Hernández, Gallardo y Espinoza (2011) “Desarrollo organizacional enfoque latinoamericano” que buscan comprobar si existe relación entre la primera variables y la segunda variable. El método de la investigación fue cuantitativo y de diseño descriptivo- correlacional. Concluyó que la comunicación interna y el desarrollo organizacional mantienen una correlación directa y significativa en la Gerencia de Reclamaciones de SUNAT intendencia Lima en el año 2017.

Aporte: La investigación mencionada fue de suma importancia, porque comprobó la concordancia de las variables al igual que, nuestra investigación. Además, tiene la

misma metodología y se basó en el método hipotético deductivo desarrollando su realidad problemática de lo general a lo específico al igual que la actual indagación

En relación a las Teorías relacionadas, estas permiten estructurar los datos de la realidad para lograr conseguir nuevos conocimientos (Hurtado y toro, 2007, p.83). Además, un marco teórico simboliza la organización de las definiciones manejadas como soporte de la investigación (Rodríguez, 2005, p.57). Entonces, el marco teórico es la recopilación de información de otros autores que sirven como base para enriquecer la investigación. Por ende, se tiene como autor principal a Arizcuren et al. respecto a la variable 1: Comunicación interna, permite transmitir información necesaria e importante entre las personas que las conforman para lograr una mayor intervención y desenvolvimiento de sus actividades (Arizcuren et al., 2008, p.18). Por lo tanto, la comunicación dentro de la organización es vital porque mantiene informado a todos los trabajadores acerca de asuntos importantes para la unidad. Además, habrá una mejor retroalimentación ya que, la información tiene un procedimiento circular y constante. Asimismo, el autor consideró las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Comunicación formal, es la transmisión de información organizada, la cual se puede dar horizontalmente, transversalmente, ascendentemente y descendentemente (p.24).

Es decir, esta comunicación es planeada para que sea transmitida a todos los colaboradores que son parte de la organización según los protocolos establecidos, a través de elementos físicos y digitales con el propósito de mantener informados. Arizcuren planteó los siguientes indicadores dentro de la comunicación formal: Comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal. Dimensión 2: Comunicación informal, este tipo de comunicación se da espontáneamente y surge por la necesidad de querer comunicarse dentro de la entidad (p. 25). Es decir, es la transmisión de información más común dentro de la sociedad se da de manera natural, está libre de todas las formalidades que se tiene en una entidad. El mismo autor propuso los siguientes indicadores respecto a la comunicación informal: Comunicación social, comunicación mal interpretada y comunicación distorsionada. El autor base planteó como dimensión 3: los canales de la comunicación interna, la organización debe contar con un método de colaboración, el cual debe implicar a todos los que se encuentren dentro de la entidad (p. 27).

Es importante contar con distintas formas de transmitir información verbal o escrita y dar a conocer a todos lo que se le quiere hacer saber. Sisko, Ensio, y Nevalainen (2014) indicaron que es vital manejar canales formales para un correcta comunicación interna (p.275). Como indicadores mencionó: Comunicación directa, personal, las revistas, boletines, correo electrónico, teléfono, reuniones y el perifoneo. (pgs.24 a 29). Por otro lado, esta investigación refuerza la variable 1, Comunicación interna, genera buenas relaciones y crea un buen ambiente logrando trabajar con personas más integradas y motivadas (Andrade, 2005, p.17). La comunicación interna es vital para mantener un buen vínculo laboral, mediante diferentes mecanismos que permite que haya unión, mayor cooperación. Además, planteó las siguientes dimensiones: Comunicación vertical, horizontal, diagonal, comunicación formal, informal, interpersonal, intergrupar, institucional, verbal y no verbal. Por otra parte, Crespo, Nicolini y Parodi (2015) indicaron que la comunicación en la organización es imprescindible para que todos los miembros conozcan los objetivos a alcanzar (p.2). Es decir, que mantener una comunicación dentro una empresa es indispensable para todos los socios, les permite estar informados y comprometidos en cumplir objetivos. Estos autores rescataron las siguientes dimensiones:

Comunicación formal, comunicación informal y comunicación en red. Como fundamento teórico de investigación respecto a la variable 2, Desarrollo organizacional, analiza la organización como sistema ayudando a que logre sus procedimientos y objetivos con mayor eficiencia. (Chiavenato, 2017, p.66). También, Writenberg (2007) dijo que apoya a que las personas tomen desafíos optimizando así sus habilidades (p.11). Weston, Ferris y Finkelstein (2017) manifestaron que el esfuerzo planeado favorece al desarrollo (p.270). Es fundamental conocer los procesos, la cultura, las relaciones entre personas para aumentar el desempeño dentro de la institución y de esa manera cumplir con los objetivos de forma progresiva. Chiavenato propuso las siguientes dimensiones: Dimensión 1. Focalización en toda la organización: comprende a toda la empresa en general permitiendo que sea más efectivo en la mejora. Como indicador se tiene: cambio positivo. Dimensión 2. Orientación sistemática: conduce a la interacción de las diferentes partes de la institución. Como indicadores se plantearon: relaciones laborales y procesos interpersonales. Dimensión 3. Agente de cambio: usa a todos los hombres que trabajan en el interior del negocio, alentando y acomodando el cambio dentro de toda la empresa. Se establece los siguientes indicadores: estimulación del cambio y generar cambio.

Dimensión 4. Solución de problemas: ayuda en la disolución de dilemas que la empresa puede tener en el desarrollo laboral. Como indicador: analizar los problemas y solución de problemas. Dimensión 5. Aprendizaje experimental: los colaboradores de manera progresiva van aprendiendo el desarrollo y desenvolvimiento de sus labores porque adquieren su propia experiencia. Como indicador: enfrentar problemas laborales. Dimensión 6. Procesos grupales: considera que para aprender se tiene que realizar debates, exposiciones y ver como asumen el reto por grupos. Como indicadores se tiene: debates, discusiones en grupo, conflictos intergrupales y procedimientos de cooperación. Dimensión 7. La retroalimentación: proporciona información de regreso sobre la conducta o problemas y anima a los colaboradores a entender la realidad en que se desenvuelven permitiendo que se den cuenta y lo puedan corregir. Como indicador: las Acciones correctivas. Dimensión 8. Orientación situacional: el desarrollo organizacional no es estricto ni estable sino, varía de acuerdo a la situación, busca orientar y estar preparados para prevenir. Como indicador se estableció: la Contingencia.

Dimensión 9. Desarrollo de equipos: la meta del desarrollo organizacional es conseguir el desenvolvimiento como equipo para tener la capacidad de desarrollarse como empresa. Como indicador se estableció: equipo de trabajo (p.421). Por otro lado, Mello (2004) mencionó que el desarrollo organizacional usa tácticas para buscar la supervivencia de la empresa y esto es debido a un diagnóstico realizado (p.31). El desarrollo organizacional ayuda a contrarrestar los nuevos cambios con un grupo humano comprometido, con instrumento que permitan una mayor eficiencia en los procesos logrando asegurar la supervivencia de la organización. El autor estableció las siguientes dimensiones: Eficacia y salud, premisas y presupuestos y objetivos de la empresa. Por otra parte, Garzón (2005) mencionó que el desarrollo organizacional es un procedimiento planeado que tiene como fin aumentar la eficacia individual y organizacional (p.35). El autor, Propuso las siguientes dimensiones: Cambios en los métodos de trabajo, cambios en los productos, economía y psicología. También, Arras y Fierro (2008) indicaron que las personas mejoran su desempeño laboral cuando sus acciones son reconocidos (p.418). Por ende, el desarrollo organizacional busca un cambio constante en el manejo del sistema interno con un enfoque en la organización (French, 1969, p.23).

Por otra parte, en relación al planteamiento de problema debe de formularse de forma interrogativa y debe ser clara y necesaria. (Gama, 2004, p.21). Además en la investigación es necesario realizar un proceso de delimitación del problema y la elección de la metodología para tratarlo y encontrar resultados, los cuales enriquecerán a posteriori el campo de conocimiento de un área particular (Longhi y Ferreyra, 2010, p.36). El planteamiento del problema es fundamental dentro de una investigación ya que, se busca despertar el interrogante. La actual investigación tiene como problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda. San Juan de Lurigancho? y seguidamente tiene como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la comunicación formal y desarrollo organizacional?; ¿Qué relación existe entre la comunicación informal y desarrollo organizacional? y ¿Qué relación existe entre los canales de la comunicación interna y desarrollo organizacional?

En relación a la justificación, Díaz (2009) definió que “se debe de justificar el estudio exponiendo las razones que impulsan a su realización” (p.53). Por ende, ayuda a entender por qué estamos realizando el trabajo de investigación explicando los motivos. El presente trabajo de investigación se justifica del punto de vista teórico: el trabajo tiene por título Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda. San Juan de Lurigancho, el cual tomó las bases teóricas de Arizcuren para la primera variable comunicación interna y a Chiavenato para la segunda variable desarrollo organizacional ya que, estas bases se acomodan a la realidad problemática de la cooperativa. Seguidamente se justifica del punto de vista práctico: según lo mostrado anteriormente en el marco teórico, esta investigación es importante porque se tomó teorías que aportaron información valiosa que permitió plantear las posibles soluciones para resolver los conflictos internos en la Cooperativa. Asimismo, del punto de vista metodológico: La siguiente investigación fue relevante para la realización de la herramienta de medición de la variable comunicación interna y la segunda variable desarrollo organizacional.

El cual, ayudó de referencia a otras averiguaciones con una problemática parecida. Además contribuyó a obtener resultados que permitieron observar si existe relación entre las variables. Por último, del punto de vista social: esta investigación dio información necesaria para gestionar una adecuada comunicación interna mejorando

así, la relación entre los socios logrando un mayor interés y cooperación para el cumplimiento de objetivos trazados de tal manera que se busque una mayor eficacia en los procesos. Adicional al trabajo de investigación se plantea la hipótesis, que surge de la intención del indagador para poder resolver el problema que está investigando (Tamayo, 2004, p.149). Asimismo, la hipótesis es una proposición que busca, referida a la esencia, causa o contexto de determinados fenómenos de la realidad objetiva (González, Lavín y Curiel, 2003, p.41). La hipótesis son suposiciones, afirmaciones respecto a un determinado problema que se busca desarrollar. Como hipótesis general: Existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda. San Juan de Lurigancho.

Como hipótesis específicos: Existe relación entre la comunicación formal y desarrollo organizacional; Existe relación entre la comunicación informal y desarrollo organizacional y existe relación entre los canales de la comunicación interna y desarrollo organizacional. De la misma forma, para el objetivo de investigación es fundamental definir lo que procura la investigación buscando cooperar en la solución del problema (Gómez, 2006, p.43). Asimismo, el desarrollo de los objetivos consiste en ser transparente y preciso. Calderón y Alzamora (2010) mencionaron: El objetivo de investigación es el fin que se busca alcanzar responde o desarrolla el problema de investigación. (p.21). Se propone como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda. San Juan de Lurigancho. Como objetivos específicos: Analizar la relación que existe entre la comunicación formal y desarrollo organizacional; Analizar la relación que existe entre la comunicación informal y desarrollo organizacional. Y Analizar la relación que existe entre los canales de la comunicación interna y desarrollo organizacional.

II. Metodología

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo:

Los conflictos y características concretas genera una investigación aplicada (Rodríguez, 2005, p.23). La indagación se basa en problemas ya existentes.

La indagación radica en buscar información referente a un problema que surge en una institución (Rojas, 2002 p.62). Es por eso que, la investigación se basa en obtener información que ayude a contrarrestar la problemática.

La reciente investigación es de tipo aplicada porque, está enlazada a la averiguación, Se añadió teorías para tener una guía en la solución de problemas. Por lo tanto, se tomará la teoría base de Arizcuren et al. y Chiavenato. Asimismo, se tomará las teorías de Andrade; Crespo, Nicolini y Parodi y Mello que ayudaron a desarrollar la investigación. Por ende, no se pretende crear nuevas teorías sino explicar las variables con los autores ya mencionados.

Diseño:

Es no experimental cuando los sujetos de la investigación no tienen limitaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152). Es decir, no se varía intencionalmente las variables para obtener otros efectos.

El actual análisis es de diseño no experimental porque no se adulteró las variables. Su propósito fue describir las variables que ayudaron a lograr los objetivos propuestos.

Nivel:

Los estudios descriptivos tienen el propósito de describir las variables estudiadas (Borda, 2013 p.43). Este nivel brinda información acerca de las variantes en cuestión.

Los estudios correlacionales miden el grado de correlación entre dos o más variantes (Ávila, 2013, p.48). Es por eso que, se necesita herramientas estadísticas para comprobar si existe o no relación.

La presente investigación pertenece al segundo nivel, descriptivo correlacional ya que, se describieron las variables. Asimismo, se mide el vínculo que existe en las variables estudiadas.

Enfoque:

El enfoque cuantitativo estudia los fenómenos por medio de estudios experimentales o correlacional que son caracterizados esencialmente por mediciones y métodos numéricos (Giraldo, 2006, p.56). Todo estudio con enfoque cuantitativo usa métodos que ayuden a conseguir resultados numéricos.

El enfoque cuantitativo se basa en recolectar información que a través de un análisis estadístico se pruebe la hipótesis (Hernández et al., 2014, p.4). Es necesario contar con datos veraces que sirvan a probar las suposiciones en base a los resultados.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque, los datos recolectados han sido llevados a un análisis estadístico. Por otro lado, la investigación es de un método hipotético deductivo porque, se explicó la realidad problemática de un aspecto general a lo particular.

2.2 Operacionalización de Variables

Rojas (2013) dijo que “las variables son cualidades, aptitudes que pueden sufrir cambios y son tomados de algunas deficiencias que se presenta en una corporación” (p.182). Por ende, una variable es algo que se puede medir, tiene una variación. Además, son de suma importancia para la indagación científica porque permite trabajar con otras inconstantes para buscar y mostrar si tiene o no una correlación formando parte de una hipótesis.

Bueno (2013) “La definición operacional implica la desmembración de los aspectos diferenciales del concepto, atendiendo fundamentalmente a dos niveles de generalidad diferenciales” (p.63). La operacionalización es la división de las variables con sus diferentes dimensiones que se estudia.

Para el presente trabajo tendrá dos variables las cuales son:

V.1: Comunicación interna

La comunicación interna, permite transmitir información necesaria e importante entre las personas que las conforman para lograr una mayor intervención y desenvolvimiento de sus actividades (Arizcuren et al., 2008, p.18).

V.2: Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional, analiza la organización como sistema ayudando a que logre sus procedimientos y objetivos con mayor eficiencia (Chiavenato, 2017, p.66).

Tabla 1.

Cuadro de operacionalización de la variable comunicación interna

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
Comunicación interna	La comunicación interna, permite transmitir información necesaria e importante entre las personas que conforman para lograr una mayor intervención y desenvolvimiento de sus actividades (Arizcuren et al., 2008, p.18).	La variable comunicación interna se llevara a cabo mediante las dimensiones de Comunicación formal, Comunicación informal y los canales de la comunicación interna. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario.	Comunicación formal	Comunicación Descendente	1,2	Ordinal Escala de Likert: Nunca = 1 Muy pocas veces= 2 Algunas veces = 3 Muy Pocas Veces = 4 Siempre = 5		
				Comunicación Ascendente	3,4			
				Comunicación Horizontal	5,6			
				Comunicación Transversal	7,8			
			Comunicación Social	9,10	Comunicación informal		Comunicación Social	11,12
				Comunicación mal interpretada			13,14	
			Comunicación Personal	Comunicación Distorsionada	Comunicación informal		Comunicación Directa	15,16
							Comunicación Personal	17,18
							Revistas	19,20
							Boletines	21,22
							Correo Electrónico	23,24
							Teléfono	25,26
			Reuniones	27,28				
			Perifoneo	29,30				

Tabla 2.

Cuadro de operacionalización de la variable desarrollo organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Desarrollo Organizacional	El desarrollo organizacional, analiza la organización como sistema ayudando a que logre sus procedimientos y objetivos con mayor eficiencia (Chiavenato, 2017, p.66).	La variable desarrollo organizacional se llevara a cabo mediante 9 dimensiones y 15 indicadores de los cuales se obtuvieron 30 ítems en respuesta en la escala de Likert	Focalización en toda la organización	Cambio positivo	1,2	ORDINAL TIPO LIKERT
			Orientación sistemática	Relaciones laborales	3,4	
				Procesos interpersonales	5,6	
			Agente de cambio	Estimulación del cambio	7,8	
				Generar cambios	9,10	
			Solución de problemas	Analizar los problemas	11,12	
				Solución de problemas reales	13,14	
			Aprendizaje experimental	Enfrentar problemas laborales	15,16	
			Procesos grupales	Debates	17,18	
				Discusiones en grupo	19,20	
Conflictos intergrupales	21,22					
Procedimientos de cooperación	23,24					
Retroalimentación	Acciones correctivas	25,26				
Orientación situacional	Contingencia	27,28				
Desarrollo de equipos	Equipo de trabajo	29,30				

2.3 Población, muestra y muestra

La población es un grupo de personas. En donde se toma solo una parte llamado muestra donde, se puede recabar y analizar datos para una futura averiguación (Tomas, 2010, p.95). También, es un conjunto de sujetos que tienen particularidades similares, las cuales permitirá realizar la indagación (Arias, 2012, p.81).

Muestreo no probabilístico:

El muestreo por juicio permite que el investigador elija por conveniencia la muestra porque, cree que son representativos para el estudio a realizar. (Malhotra, 2004, p. 322)

Es importante que el investigador tenga claro quienes conformaran su muestra ya que por su experiencia y criterio tiene que elegir solo a los representativos y necesarios para el estudio.

Censo:

Además, el censo se lleva a cabo para todos los miembros de una organización, población (Pérez, Caso, Río y López, 2012, p.9).

El proyecto de investigación está conformado por 55 socios de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru LTDA., debido a que la población es menor que 100 se aplicará el criterio del censo, en donde todos serán encuestados.

Criterios de inclusión:

Todos los socios de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru.

Criterios de exclusión:

Todas las personas que no son socios de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Permite recolectar información de diferentes fuentes lo cual, facilita al investigación obtener números, datos (Maya, 2014, p.95).

La técnica aplicada fue la encuesta, de las cuales se necesitó el apoyo de los asociados de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru.

Instrumento:

Un instrumento de medición es el adecuado cuando toma registro de los datos observados de las variables que son objeto de estudio (Hernández et al., 2014, p.199).

Se utilizará como instrumento al cuestionario que consta de 30 preguntas de comunicación interna y 30 preguntas de desarrollo organizacional.

Validez:

Un método tiene validez cuando busca dar respuesta a las interrogantes (Rusque, 2003, p.134). La validez se da cuando un método mide lo que tiene que medir.

Juicio de expertos:

El juicio de expertos permite que el instrumento evalúe a la variable, es valorada por personas calificadas. (Hernández et. al., 2014, p.204)

Es importante que expertos puedan evaluar los ítems planteados en el instrumento de medición y de esa manera se evalúe las variables en estudio.

La validación del instrumento estuvo realizada por juicio de expertos siendo un asesor teórico y dos asesores metodológicos que evaluaron los instrumentos con los ítems brindados para cada variable.

Confiabilidad:

La confiabilidad es el grado de seguridad que brinda la medida exacta (Briones, 2000, p.59). Si se aplica el instrumento varias veces debe de salir los mismos resultados.

La confiabilidad se refiere al equilibrio de una medida. En donde se busca que los resultados concuerden para que puedan ser válidos. (Kerlinger y Lee, 2002, p.58).

El instrumento de la investigación se midió con el Alfa de Cronbach para poder analizar la confiabilidad de los ítems del cuestionario, por el cual, las medidas deben ser mayor o igual a 0.70 para que el instrumento pueda ser aplicado.

Para el trabajo de investigación se utilizará el criterio censo y como herramienta utilizaremos el cuestionario para cada variable que facilitarán los datos para la investigación. La herramienta de medición es la escala de Likert en donde se elegirá una de las cinco alternativas.

Alfa de Cronbach:

Es un coeficiente que mide la confiabilidad de un instrumento a través del conjunto de ítems creados por el investigador. (Hernández et. al., 2014, p.224)

El alfa de cronbach es un indicador estadístico que evalúa el criterio lógico de las preguntas, este coeficiente es utilizado para medir la confiabilidad.

2.5 Procedimiento:

Respecto al procedimiento para la presente investigación se realizó la identificación de las variables comunicación interna y desarrollo organizacional, igualmente se buscó antecedentes con las mismas variables y metodología para la ejecución de la realidad problemática. También, se elaboró el marco teórico escogiendo a tres autores para cada variable, dos como teóricos bases y cuatros autores secundarios en donde, brindaron información acerca de las dimensiones e indicadores, seguidamente se planteó el problema general y los problemas específicos, luego se procedió a desarrollar el apartado método. Por consiguiente, se aplicó el programa el SPSS 25 ingresando los datos recolectados a través de la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento el cual, permitirá obtener resultados para poder comparar y contrastar los antecedentes elaborando así la discusión. Por último, se obtuvo las conclusiones y recomendaciones.

2.6 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos son las descripciones a las que se someterán los datos recolectados en la encuesta, con un análisis cualitativo e interpretativo y se efectúa de acuerdo a las variables a evaluar (Arias, 2012, p.90).

La técnica estadística a usar en nuestra investigación es descriptiva e inferencial porque se describió la conducta de cada una de las variables y se vio la relación que hay entre las variantes.

2.7. Aspectos éticos

Este proyecto de investigación fue recopilado del grupo de investigación de manera adecuada y se llevó a cabo de forma apropiada sin realizar ningún cambio no estipulado.

Esta investigación será analizada por el software Turnitin con otros trabajos para garantizar la veracidad, originalidad y ética.

III. Resultados

3.1 Análisis e interpretación de resultados

Validación externa

Coeficiente de Aiken:

Interpretación 1:

Para el valor externo del instrumento de investigación, se observó que el valor máximo es 4 lo cual, indica que es adecuado y representa que el instrumento es satisfactorio.

Interpretación 2:

Para la validez externa del instrumento de investigación, se observó que el valor máximo es 4 lo cual, indica que es adecuado y representa que el instrumento es satisfactorio.

Prueba de fiabilidad interna

Fiabilidad del instrumento

La confiabilidad cuenta con un nivel de exigencia básica, permite asegurar la veracidad y exactitud de los datos, para ello se debe medir con veracidad al sujeto participante en los distintos momentos y arrojando los mismos resultados (Niño, 2011, p.87).

La confiabilidad de un cuestionario es la referencia a su consistencia en la puntuación obtenida de la misma persona cuando se examina en diferentes ocasiones los mismo cuestionario (Bernal, 2010, p.247).

La prueba más idónea para comprobar la confiabilidad es el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual, proporciona tener conocimiento acerca de la correlación de los ítems medidos por la escala de Likert.

Tabla 5.

Fiabilidad para la comunicación interna.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	55	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		55	100,0

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

Interpretación:

Los 55 valores examinados han sido validados en su totalidad, no se excluyó ninguno de ellos.

Tabla 6.

Fiabilidad con Alfa de Cronbach

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,935</u>	<u>30</u>

Interpretación:

Según la prueba de fiabilidad el instrumento estudiado dio validez de un 93.5% en base al alfa de Cronbach demostrando que es muy confiable y aunque su aplicación se reitera los resultados serían el mismo.

Tabla 7.

Fiabilidad para el desarrollo organizacional.

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS			
		N	%
Casos	Válido	<u>55</u>	<u>100,0</u>
	Excluido ^a	<u>0</u>	<u>,0</u>
	Total	<u>55</u>	<u>100,0</u>

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

Interpretación:

Los 55 valores examinados absolutamente todos han sido validados, no se excluyó ninguno de ellos.

Tabla 8.

Fiabilidad con Alfa de Cronbach

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
ALFA DE CRONBACH	N de elementos
,928	30

Interpretación:

De acuerdo al análisis de fiabilidad el instrumento estudiado mostro el valor de validez de un 92.8% según la prueba de fiabilidad en base al alfa de Cronbach demostrando que es fuertemente confiable y aunque su aplicación se reitere los resultados serían el mismo.

3.1 Prueba de hipótesis

Mediante la hipótesis se reconoce la hipótesis (nula y alterna) sobre una población. Por lo general, la hipótesis nula es un enunciado de que no hay efecto en ella. La hipótesis alterna es el enunciado que permite demostrar que si hay relación en ella mediante los datos de la muestra

Prueba de normalidad

Hipótesis nula valor $p > 0.05$ los datos siguen una distribución normal Hipótesis alterna valor $p < 0.05$ los datos no siguen una distribución normal

Normalidad de la variable comunicación interna

Tabla 9.

Prueba de normalidad para la variable comunicación interna

	RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
COMUNICACIÓN INTERNA	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,261	55	,000	,804	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según el análisis para la prueba de normalidad de los datos de la muestra, se puede inferir que la muestra al ser más de 30, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, el cual nos permite disponer de un nivel de significancia de a 0.00, por ello, se confirma la distribución de datos no es normal. Concluyendo que se aplicará el Rho de Spearman.

Tabla 10.

Prueba de normalidad para la variable desarrollo organizacional.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	,221	55	,000	,807	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Dado al análisis para la prueba de normalidad de los datos de la muestra, se puede inferir que la muestra al ser más de 30, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, el cual nos permite disponer de un nivel de sig. de 0.00, por lo tanto, se confirma que la distribución no es normal. Concluyendo que se aplicará el Rho de Spearman.

Estadística descriptiva de la variable: comunicación interna

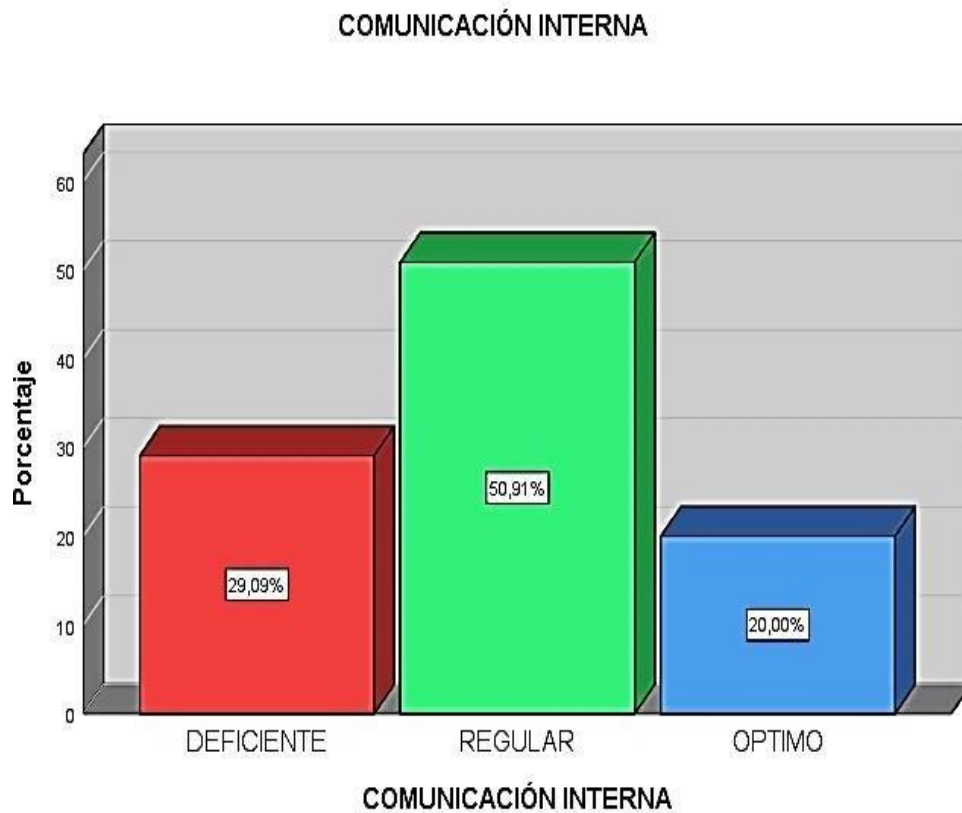


Figura 1. Comunicación interna

Interpretación:

Se muestra los valores obtenidos de la variable comunicación interna cuyos niveles obtenidos son 20,00% óptimo, 50,91% regular y un 29,09% deficiente afirmando que existe una problemática en la variante.

Tabla 12.

Tabla cruzada para las variables comunicación interna y desarrollo organizacional.

Tabla cruzada COMUNICACIÓN INTERNA *DESARROLLO ORGANIZACIONAL

% del total

		DESARROLLO ORGANIZACIONAL				total	correlación
		Deficiente	Regular	Optimo			
COMUNICACIÓN INTERNA	Deficiente	29,1%	0,0%	0,0%	29,1%	Rho Spearman ,841**	
	Regular	3,6%	38,2%	9,1%	44,0%		
	Óptimo	0,0%	5,5%	14,5%	38,0%		
TOTAL		32,7%	43,6%	23,6%	100%	Sig. (Bilateral) ,000	

Interpretación:

De los socios encuestados manifiestan en el cruce de las variables comunicación interna y desarrollo organizacional de manera deficiente en un el 29,1%, así también el 38,2% afirma que es regular y el 14,5% afirma que es óptimo. Por lo tanto, se puede concluir que la comunicación interna ayudaría a mejorar el crecimiento de la organización.

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho.

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la variable comunicación interna y su relación con el desarrollo organizacional, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor que 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Según Rho de Spearman los resultados son de 0,841 que conforme a los niveles de correlación que indica que es positiva muy fuerte, por ende, existe relación significativa entre la comunicación interna y desarrollo organizacional.

Estadística descriptiva de la dimensión: comunicación formal

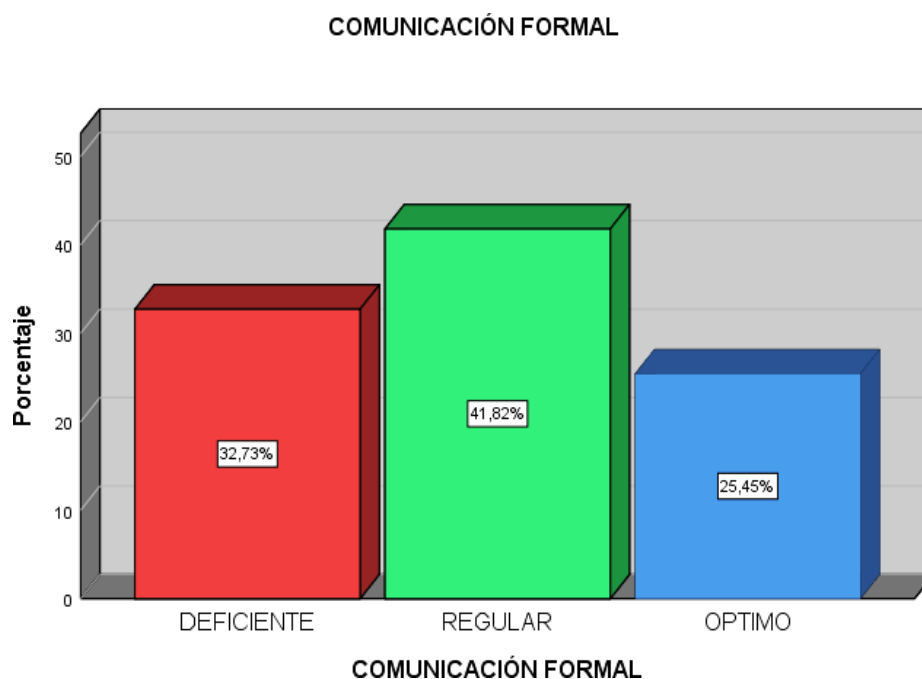


Figura 2. Comunicación formal

Interpretación:

Se muestra los datos adquiridos de la variable comunicación formal cuyos niveles obtenidos son 25,45% óptimo, 41,82% regular y un 32,73% deficiente afirmando que existe una problemática en la variable.

Tabla 13.

Tabla cruzada para la comunicación formal y desarrollo organizacional.

Tabla cruzada COMUNICACIÓN FORMAL *DESARROLLO ORGANIZACIONAL

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL				correlación Rho Spearman Sig. (Bilateral)	
	Deficiente	Regular	Óptimo	total		
	COMUNICACIÓN FORMAL	Deficiente	29,1%	3,6%		0,0%
	Regular	1,8%	30,9%	9,1%	41,8%	
	Óptimo	1,8%	9,1%	14,5%	25,50%	
TOTAL		32,7%	43,6%	23,6%	100%	,000

Interpretación:

De los socios encuestados el 29,1% manifiesta que las variables se relacionan de manera deficiente, de manera regular un 30,90% y de manera óptima un 14.5% Por lo tanto, se puede concluir que la comunicación formal ayudaría a incrementar el desarrollo organizacional de la cooperativa.

Hipótesis

Ho: No existe relación entre la comunicación formal y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre la comunicación formal y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho.

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis para la dimensión comunicación formal y su relación con el desarrollo organizacional se puede inferir que el valor de significancia es de 0,046 que es menor de 0,05 ($0,000 \leq 0,05$); por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Según Rho de Spearman los resultados son de 0,741 que conforme a los niveles de correlación indica que es positiva considerable, por ello, existe una relación significativa entre la comunicación formal y el desarrollo organizacional.

Estadística descriptiva de la dimensión: Comunicación informal.

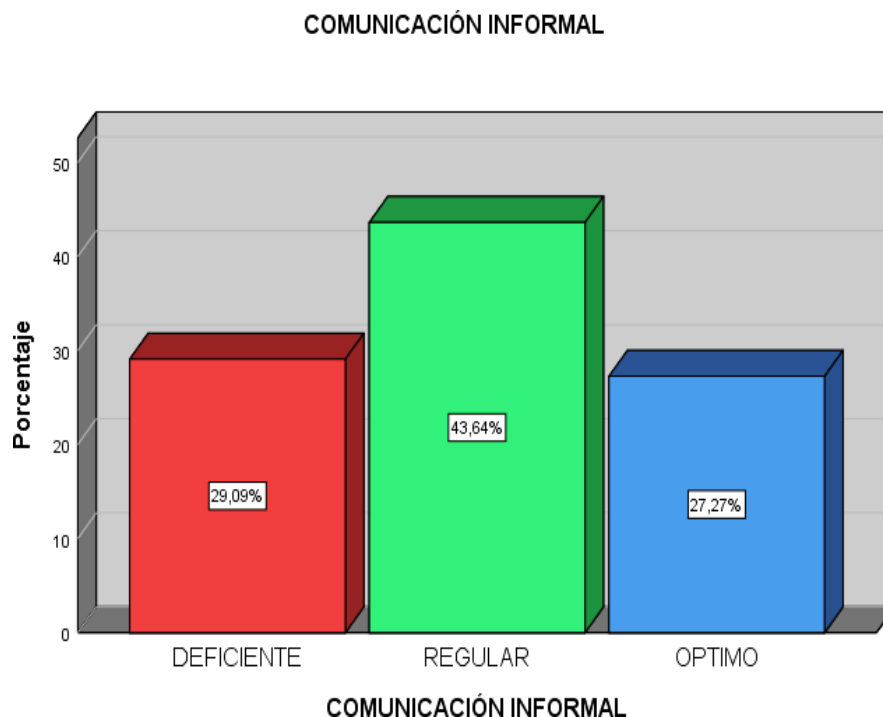


Figura 3. Comunicación informal

Interpretación:

Se muestra los resultados de los datos obtenidos comunicación informal cuyos niveles obtenidos son 27,27% óptimo, 43,64% regular y un 29,09% deficiente afirmando que existe una problemática en la variable siendo la comunicación más utilizada en la organización.

Tabla 14.

Tabla cruzada para la comunicación informal y desarrollo organizacional.

Tabla cruzada COMUNICACIÓN INFORMAL *DESARROLLO ORGANIZACIONAL

% del total

		DESARROLLO ORGANIZACIONAL				correlación
COMUNICACIÓN INFORMAL		Deficiente	Regular	Óptimo	total	
	Deficiente	21,8%	7,3%	0,0%	29,1%	Rho Spearman
	Regular	10,9%	20,0%	12,7%	43,6%	,591**
	Óptimo	0,0%	16,4%	10,9%	27,3%	Sig. (Bilateral)
TOTAL		32,7%	43,6%	23,6%	100%	,000

Interpretación:

De los socios encuestados el 21,8% mencionaron que se relacionan de manera deficiente, un 20,00% es regular y óptimo es un 10,90%. Por lo tanto, se puede concluir que existe comunicación informal dentro de la cooperativa por el cual, se debe de tomar medidas para poder contrarrestarlo.

Hipótesis

Ho: No existe relación entre la comunicación informal y el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre la comunicación informal y el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho.

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la dimensión comunicación informal y desarrollo organizacional, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor de 0,05 ($0,000 \leq 0,05$); por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Según Rho de Spearman los resultados son de 0.591 indica que tiene una correlación positiva considerable.

Estadística descriptiva de la dimensión: Canales de la comunicación interna.

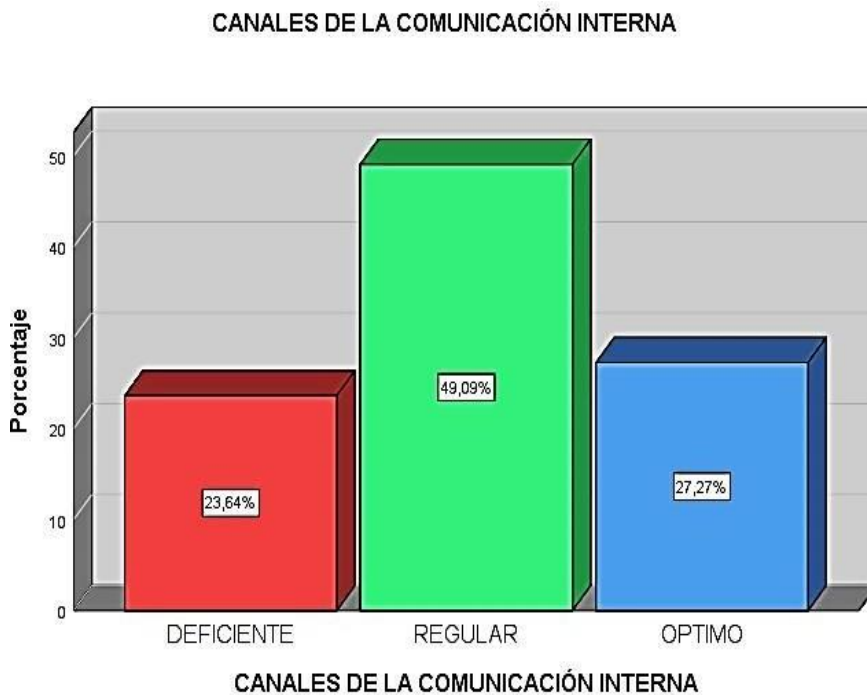


Figura 4. Canales de la comunicación interna

Interpretación:

Se manifiesta los valores obtenidos de los canales de comunicación interna cuyos niveles obtenidos son 27,27% óptimo, 49,09% regular y un 23,64% deficiente afirmando que hace falta aumentar la manera de transmitir información dentro de la cooperativa.

Tabla 15.

Tabla cruzada para los canales de la comunicación interna y desarrollo organizacional.

**Tabla cruzada CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA *
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

% del total		DESARROLLO ORGANIZACIONAL				correlación
CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		Deficiente	Regular	Óptimo	total	
Deficiente	23,6%	23,6%	0,0%	0,0%	23,6%	Rho Spearman ,764** Sig. (Bilateral)
Regular	9,1%	9,1%	32,7%	7,3%	49,1%	
Óptimo	0,0%	0,0%	10,9%	16,4%	27,3%	
TOTAL		32.7%	43.6%	23,6%	100%	,00

Interpretación:

De los socios encuestados el 23,6 % manifiesta en el cruce de la dimensión canales de la comunicación interna y la segunda dimensión desarrollo organizacional, un 32,7% es regular y el 16,4% afirma que es óptimo. Por lo tanto, se puede concluir que los canales de la comunicación interna ayudarían a mejorar el desarrollo organizacional de la cooperativa.

Hipótesis

Ho: No existe relación entre los canales de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda.

Ha: Existe relación entre los canales de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda.

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general de los canales de las comunicación interna y desarrollo organizacional, se puede inferir que el valor de significancia es de 0,000 que es menor de 0,05 ($0,000 \leq 0,05$); por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Según Rho de Spearman los resultados son de 0,764 que conforme a los niveles correlación positiva muy fuerte, por ende, si existe relación entre los canales de la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

Estadística descriptiva de la variable: Desarrollo organizacional.



Figura 5. Desarrollo organizacional

Interpretación:

Se muestra la variable desarrollo organizacional cuyos niveles obtenidos son 23,64% óptimo, 43,64% regular y un 32,73% deficiente afirmando que existe una problemática en la variable.

VI. DISCUSIÓN

La actual investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru Ltda. Los cuestionarios empleados han sido elaborados para los socios de la cooperativa y luego han sido validados por 3 expertos con una calificación adecuada. Los datos recolectados fueron llevados al análisis estadístico para calcular la confiabilidad el cual, arrojó un Alfa de Cronbach de 0,935 para el cuestionario de comunicación interna y 0,928 para el cuestionario de desarrollo organizacional indicando que son altamente confiables.

Los resultados muestran que los socios de la cooperativa califican la comunicación interna con un nivel regular a un 51,91% en donde, muestra que hay inconvenientes en la gestión que debe ser evaluado por el consejo de administración. Por otro lado, los mismos colaboradores respecto al desarrollo organizacional indican un 43,64% a nivel regular, por lo que, se debe de mejorar el ambiente generando la confianza y el compromiso de los socios para realizar cambios en la cooperativa. Estos resultados muestran que si existe relación entre las dos variables ya que, en ambos existe deficiencias que afectan a la cooperativa de manera directa.

La hipótesis general planteada propuso determinar que existe una relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del centro comercial Túpac Amaru Ltda.; cuyo resultado conseguido a través de la prueba estadística r de Pearson, indica que la correlación bilateral entre ambas variables alcanzo el valor de 0,841, afirmando que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

De igual forma, los resultados son semejantes a los obtenidos por las tesis a nivel internacional de los siguientes autores: Balarezo (2014) obtuvo un (Chi cuadrado de Spearman = 5,576) con un nivel de significancia de 0,050 donde se verificó que la comunicación interna si incide en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, este resultado está en relación con su teórico Andrade (2010), quien explicó que la comunicación interna tiene el fin de cooperar al logro de los resultados incidiendo en el crecimiento organizacional. Igualmente, Loor (2017) obtuvo un (Chi

cuadrado de Spearman = 7,760) con un nivel de significancia de 0,025 donde se verificó que los incidentes que ocasiona la mala comunicación si repercute al desarrollo organizacional en la empresa ENDECOTS, basado en su teórico Langevin (1986), quien declaró que la comunicación dentro de la entidad ha perdido importancia haciendo que haya inconvenientes dentro del sistema organizacional. Por último, Viera (2016) obtuvo el (Chi cuadrado de Spearman = 1,974) con un nivel de significancia de 0,025 que identificó la influencia de las estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano en el desarrollo institucional, en relación a su teórico base Santos (2006), aclaró que los mecanismos de la comunicación dentro de la organización gestiona los procesos para que estos tengan buenos resultados.

En lo referido a los antecedentes nacionales, los resultados coinciden con los obtenidos de las tesis de: Lazo y Velásquez (2017) afirmaron que hay una relación directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo-2017, que obtuvo con la prueba r de Pearson = 0.539 con un nivel de significancia de 0.000, este resultado concuerda con su autor base Capriotti (2014) quien dijo que un gran esfuerzo mejora la comunicación ayudando a desarrollar las capacidades y habilidades de las personas. También, Pérez (2018) obtuvo con la prueba r de Pearson = 0.824 con un nivel de significancia de 0.000, indicando que hay una relación directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor - 2017. Por último, Quillatupa (2017) obtuvo con la prueba r de Pearson =0.470 con un nivel de significancia de 0.000, concluyendo que la comunicación interna y el desarrollo organizacional mantienen una correlación en la Gerencia de Reclamaciones de SUNAT intendencia Lima en el año 2017.

Respecto a la primera hipótesis específica planteada, se determinó que hay una relación entre la comunicación formal y el desarrollo organizacional por el cual, según el resultado demostró que hay una correlación positiva con un índice de correlación=0.741 con un nivel de significancia de 0,00.

Respecto a la segunda hipótesis específica planteada, se comprobó la relación positiva entre la comunicación informal y el desarrollo organizacional a través del estadígrafo Rho de Spearman= 0591 con un nivel de significancia de 0,000.

En relación a la tercera hipótesis específica propuesta en la tesis sobre la relación entre los canales de comunicación interna y el desarrollo organizacional, demostró con un coeficiente de Spearman = 0,764 y una significancia de 0,000 manifestando una correlación positiva. Por lo tanto, hay suficientes evidencias que permiten comprobar que la comunicación interna tiene una relación positiva con la variable desarrollo organizacional.

V. CONCLUSIONES

Primero. Se estableció que la hipótesis general planteada, confirma una correlación positiva muy fuerte para la variable comunicación interna y desarrollo organizacional, siendo el valor 0.841. Por ende, se puede determinar la falta de un plan de comunicación ya que, apoya a tener un desarrollo organizacional y cumplir objetivos.

Segundo. En referencia y respuesta a la hipótesis específica de la primera dimensión comunicación formal y el desarrollo organizacional, corrobora una correlación positiva considerable, siendo el valor 0.741. Por lo tanto, el flujo de comunicación no se está dando adecuadamente afectando así, los objetivos trazados.

Tercera. Haciendo referencia a la segunda dimensión comunicación informal, se verifica que el valor de coeficiente de Spearman = 0,591 el cual, señala que hay una correlación positiva considerable con un valor de significancia de 0,000 manifestando que esta dimensión tiene relación directa con la variable desarrollo organizacional. Es por eso que, la comunicación informal incide de manera negativa al desarrollo organizacional porque genera conflictos y malentendidos en las relaciones sociales.

Cuarta. Se afirma la hipótesis específica de la tercera dimensión canales de la comunicación interna, demostrando que el valor de Rho = 0,764 aceptando la hipótesis alterna demostrando una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, al no tener un canal de comunicación seguro la información no es transmitida correctamente a los socios de la cooperativa.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Se sugiere al consejo de Administración que es el grupo con mayor participación en la cooperativa, que debe priorizar en desarrollar un buen plan de comunicación interna. En primer lugar, realizar un cronograma de Gantt que permita organizar una reunión para tratar los asuntos que permitan fortalecer los objetivos organizacionales. En segundo lugar, informar los puntos establecidos buscando la participación e interacción de todos los socios. Por último tomar decisiones tomando en cuenta todos los criterios.

Segundo. Asegurarse que la información sea transmitida correctamente, que sea precisa y transparente que haya un flujo de comunicación formal, se recomienda que un día a la semana el presidente de la cooperativa se tome 3 horas de su tiempo para recibir a los socios que tengan dudas o consultas de esa manera se lograría una comunicación formal descendente buscando que los socios conozcan la información exacta, se eliminen los conflictos internos y se cumplan objetivos.

Tercera. Disminuir la comunicación informal dentro de la organización respecto a la transmisión de acuerdos y metas organizacionales es decir, después de cada reunión programada repartir a los socios un volante en el cual diga los acuerdos a cumplir tomados en la reunión. Buscando que se enteren no por preguntar a otros socios sino con los volantes informativos evitando así una comunicación errónea que produce malos entendidos y genera en la empresa un retraso.

Cuarta. Fortalecer los canales de comunicación tecnológicos como el correo electrónico, chat interno (WhatsApp) que contengan oficios, citaciones, actividades programadas y acuerdos para que todos los socios estén informados. También repartir con más frecuencia volantes a cada socio y todo lo que se quiera expresar este siempre anunciado en el periódico mural. Buscando así reforzar los canales escritos y orales.

Quinta. Realizar una charla informativa acerca del tema resistencia al cambio, para que los socios no tengan miedo a tomar decisiones diferentes a lo habitual que permitan cumplir objetivos planteados, puedan adquirir nuevos conocimientos y comprender lo importante que es tener siempre una actitud positiva ya que es imprescindible para que haya una mejora dentro de la organización.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito. *Redalyc*, (56), 12-18. ISSN: 1605-4806.
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica. España: Gesbiblo, S. L.
- Antezana, M. (2013). “La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas”. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/>
- Arias, F.G. (2012). El Proyecto de Investigación (5ª ed.). Venezuela, Caracas: Editorial Episteme.
- Arras, A., Jáquez, J., y Fierro, L. (2008). Comunicación y cambio organizacional. *Revista Latina de Comunicación Social*, (63), 418 -434. ISSN: 1138-5820.
- Arizcuren, A. et al. (2008). Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna. Madrid. España: Editorial PEAPS.
- Balarezo, B. (2014 Enero) La comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Tesis de pregrado. Ecuador. Universidad técnica De Ambato Facultad De Ciencias Administrativas. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Banutu, M. (2016). Organizational Change And Development. *Researchgate*, 12 (22), 73-81. ISSN: 1857- 7431.
- Belategi, O., Gago, M., y Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *Revesco*, 130 ,9-32.ISSN: 1885-8031.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3a ed.). Colombia: PEARSON.
- Borda, M. (2013). *El Proceso de Investigación: Visión general de desarrollo*. México:

Pearson.

- Briones, G. (2000). *La investigación social y educativa*. Recuperado de <http://tesis-investigación-científica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>
- Bueno, E. (2013). *La investigación científica: Teoría y metodología*. Recuperado de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educación/13.pdf>
- Calderón, J. y Alzamora, L. (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. España: Editorial Lulu.com
- Carazo, J. (2012). The Role of Internal Communication in Commitment Management. *Human Resource Management in the Digital Economy: Creating Synergy between Competency Models and Information*, 162. ISBN 978-1-61350-207-5.
- Crespo, I., Nicolini, C. y Parodi, J. (2015). *Comunicación interna en la administración pública española. Claves para innovar*. España: INAP.
- Charry, H.O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. ISSN: 2219-7168.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10a.ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Domínguez, K. P. (2018). La Comunicación organizacional interna en la organización educativa. *Foro educacional* (30), 11-39. ISSN: 0717-2710.
- Domínguez, R.V. y Fernando, M. (2014). Knowledge Management: an Analysis From the Organizational Development. *Scielo*, 9(1), 150-225. ISSN: 0718-2724.
- Elving, W. (2005). The role of communication in organizational change. *Researchgate*, 10 (2), 129-138. ISSN: 1356-3289
- Franco, U. (2015). *Americaeconomia.com*. Publicado el 20 de Agosto de 2015. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/los-proyectos-de-las-empresas-fallan-en-un-50-por-una-mala-comunicacioninterna>

- French, W. (1969). Organization development: objectives, assumptions, and strategies *California Management Review*, 12 (2), 23-24. Retrieved from: <https://doi.org/10.2307/41164216>.
- Gama, M. (2004). *Biología*. (2° Ed). México: Pearson Educación.
- Garzón, M. (2005). *Desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario.
- Giraldo, J. J. (2006). *Manual para los seminarios de investigación en psicología: profundización conceptual y textual*. Colombia: EDUCC.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial brujas.
- González, R., Lavín, M. y Curiel, L. (2003). *Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias Técnicas Iera. Parte: Diseño teórico y formulación del proyecto de investigación*. Cuba: Editorial Gente Nueva.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Desarrollo organizacional enfoque latinoamericano*. (6ª ed.) México: Pearson.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: Editorial CEC, SA.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2014). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study *Public Relations Review*, 41 (1), 129-131. ISSN: 0363-8111.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Lazo, K. y Velásquez M. (2017). *La comunicación interna y el Desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017*. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/upla/339/tesis.pdf?sequence=1&i_sallowed=y

- Loor, M. (2016). *Comunicación organizacional interna y desarrollo de la empresa Endecots. Ecuador*. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21213/1/Comunicaci%C3%B3n%20Organizacional%20Interna%20e%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20de%20la%20empresa%20Endecots.pdf>
- Longhi, A. y Ferreyra, A. (2010). *Metodología de la investigación II*. Córdoba: Grupo Editor.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados* (4ta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación: Una propuesta para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplina afines*. México: Universidad nacional autónoma de México. [20de%20la%20empresa%20Endecots.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21213/1/Comunicaci%C3%B3n%20Organizacional%20Interna%20e%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20de%20la%20empresa%20Endecots.pdf)
- Medina, P. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Dialnet*, 2 (1),19-28.ISSN: 2173-1675.
- Mello, F. (2004). *Desarrollo organizacional enfoque integral*. México: Limusa.
- Niño, V.M. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Oyarvide, H.P., Reyes, E.F. y Montaña, M.R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3(4) ,11-35. ISSN: 2477-8818.
- Pérez, A. (2013). Comunicación interna es indispensable en empresas. *Diario La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/733331-comunicacion-interna-es-indispensable-en-empresas/>
- Pérez, J. (2018). *Comunicación interna y su relación con el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017*. Perú Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25445/p%20c3%a9rez_mj.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Postmes, T., Tanis, M., & de Wit, B. (2001). Communication and commitment in organizations: A social identity approach *Group Processes and Intergroup Relations*, 4, 227-246. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/1368430201004003004>
- Quillatupa, S. (2017). *Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT. 2017*. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23516/Quillatupa_ASL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rachid, Z. (2011). Communication, Commitment & Trust: Exploring the Triad. *International Journal of Business and Management*, 6(6) ,78-82. ISSN: 1833-3850.
- Rodríguez, E.A. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez.
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna: una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones *Dialnet*, 2 (2), 101-128. ISSN: 1659-4932.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (8a ed.) México: Plaza y Valdez S.A.
- Ruck, K., y Trainor, S. (2012). Developing internal communication practice that supports employee engagement. 1–25.
- Rusque, M. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html>
- Sisko, H., Ensio, K. y Nevalainen, M. (2014). Canales digitales en la comunicación interna de una corporación multinacional *Corporate Communications: An International Journal* ,19 (3), 275-286
- Solo marketing (2013). *Digitalist Hub*. Publicado el 18 de Junio de 2013. Recuperado de <https://digitalisthub.com/solo-el-19-de-las-empresas-valoran-la-comunicacion-interna/>

- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4a ed.). México: Limusa.
- Thomas, G. F., Zolin, R. y Hatman, J. L. (2009). The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement *Journal of Business Communication*, 46 (3), 287-310. ISSN: 2014-6752
- Tomas, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. España: Servei de publicacions.
- Trombetta, J y Rogers, D. (1988). Clima de comunicación, satisfacción laboral y compromiso organizacional: los efectos de la adecuación de la información, la apertura de la comunicación y la participación en la decisión. *Comunicación de gestión trimestral*, 1 (4), 494-514. ISSN: 2307-5260.
- Viera, J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013*. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1481/1/UNACH-FCP-CS-2016-0015.pdf>
- Weston, C., Ferris, J. y Finkelstein, A. (2017). Leading Change: An Organizational Development Role for Educational Developers International. *Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 29(2), 270-280. ISSN: 1812-9129.
- Welch, M. (2013). Mastering internal Communication. *Dialnet*, 39 (5) ,615-617. ISSN: 0363-8111.
- Wirtenberg, J. (2007). The future of organization development: enabling sustainable business performance through people. *Organization Development Journal*. 25 (2), 11-20. ISSN: 0889-6402
- Zajkowska, M. (2012). Employee engagement: how to improve it through internal communication. *Human Resources Management & Ergonomics*, 6, 104-107. ISSN: 1337-0871.

ANEXOS

Anexo 01. Instrumento de medición

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con la comunicación interna y desarrollo organizacional que desarrolla su empresa seguida de escalas cuantitativas del 1 al 5. Lea determinadamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una “X” según corresponda.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
MPV = Muy Pocas Veces
N = Nunca

Variable: Comunicación interna

Nº	ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
1.	Recibe información por parte del consejo de administración	S	CS	AV	MPV	N
2.	La Administración les avisa acerca de las asambleas a realizar	S	CS	AV	MPV	N
3.	Puedes opinar libremente en las Asambleas Generales	S	CS	AV	MPV	N
4.	La Administración toma en cuenta las opiniones de todos los asociados	S	CS	AV	MPV	N
5.	Observa participación en las charlas de todos los accionistas	S	CS	AV	MPV	N
6.	Se lleva a cabo correctamente las metas trazadas	S	CS	AV	MPV	N
7.	Se busca la intervención de todos los participantes en las asambleas	S	CS	AV	MPV	N
8.	Se toma decisiones en base a las opiniones de los asociados	S	CS	AV	MPV	N
9.	Existe una buena relación entre todos los socios	S	CS	AV	MPV	N

10.	Realizan actividades integradoras fuera de la cooperativa	S	CS	AV	MPV	N
11.	Recibe información errónea de alguna actividad y/o acontecimiento	S	CS	AV	MPV	N
12.	Surge problemas por conversaciones mal interpretadas	S	CS	AV	MPV	N
13.	Recibe información equivocada acerca de alguna actividad, acuerdo	S	CS	AV	MPV	N
14.	Observa conflictos a raíz de información alterada	S	CS	AV	MPV	N
15.	Recibe respuesta inmediatamente por parte de la Administración	S	CS	AV	MPV	N
16.	Se comunica directamente con la Administración	S	CS	AV	MPV	N
17.	Es importante para Ud. recibir los anuncios personalmente	S	CS	AV	MPV	N
18.	Intercambia opiniones con la Administración y socios	S	CS	AV	MPV	N
19.	Recibe revistas informativas	S	CS	AV	MPV	N
20.	La información que contiene las revistas es clara y concisa	S	CS	AV	MPV	N
21.	Hay boletines informativos en el periódico mural	S	CS	AV	MPV	N
22.	Recibe boletines informativos	S	CS	AV	MPV	N
23.	Considera que el correo electrónico es el canal más seguro para recibir los mensajes	S	CS	AV	MPV	N
24.	Recibe correos electrónicos acerca de las capacitaciones, eventos	S	CS	AV	MPV	N
25.	Usted considera necesario recibir llamadas telefónicas	S	CS	AV	MPV	N
26.	Le avisan a través de llamadas telefónicas acerca de las actividades	S	CS	AV	MPV	N
27.	Ante cualquier circunstancia o situación se realizan reuniones	S	CS	AV	MPV	N
28.	Se transmite adecuadamente la información en las asambleas	S	CS	AV	MPV	N
29.	La administración perifonea todos los acontecimientos dentro la cooperativa	S	CS	AV	MPV	N
30.	La información transmitida por el perifoneo es entendible	S	CS	AV	MPV	N

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

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con la comunicación interna y desarrollo organizacional que desarrolla su empresa seguida de escalas cuantitativas del 1 al 5. Lea determinadamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una “X” según corresponda.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
MPV = Muy Pocas Veces
N = Nunca

Variable: Desarrollo Organizacional

N.º	ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
1.	Está de acuerdo con los cambios organizacionales que se hacen en el mercado	S	CS	AV	MPV	N
2.	Apoya constantemente para mejorar el desarrollo del mercado	S	CS	AV	MPV	N
3.	Los socios participan en todas las actividades planeadas	S	CS	AV	MPV	N
4.	Usted apoya en el desarrollo de las actividades	S	CS	AV	MPV	N
5.	Es necesario para usted que se lleve a cabo las asambleas	S	CS	AV	MPV	N
6.	En las reuniones usted puede expresar sus ideas, pensamientos o críticas	S	CS	AV	MPV	N
7.	Hay capacitaciones que ayude a mejorar sus actividades en la cooperativa	S	CS	AV	MPV	N
8.	La administración toma en cuenta mis habilidades para ayudar en cualquier actividad	S	CS	AV	MPV	N
9.	Está de acuerdo con los cambios que se dan en la cooperativa	S	CS	AV	MPV	N
10.	En necesario que se genere cambios constantemente en el mercado	S	CS	AV	MPV	N
11.	Considero necesario poner interés al analizar los problemas ocurridos en la cooperativa	S	CS	AV	MPV	N

12.	Considero necesario analizar el problema inmediatamente	S	CS	AV	MPV	N
13.	He observado que la administración busca una solución adecuada para los problemas	S	CS	AV	MPV	N
14.	La administración me proporciona inmediatamente una solución ante cualquier dilema	S	CS	AV	MPV	N
15.	Tras las experiencias vividas en la cooperativa se sabe cómo solucionar un problema recurrente	S	CS	AV	MPV	N
16.	Observo si la administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente	S	CS	AV	MPV	N
17.	En las reuniones toman decisiones entre todos	S	CS	AV	MPV	N
18.	En una reunión general cuando no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros les hago saber	S	CS	AV	MPV	N
19.	Me molesto con los socios si no apoyan mi idea	S	CS	AV	MPV	N
20.	Existen distintos grupos de socios dentro de la cooperativa que buscan contradecir todas las decisiones	S	CS	AV	MPV	N
21.	Hay conflictos que atrasan el cumplimiento de las metas	S	CS	AV	MPV	N
22.	Hay conflictos en las reuniones por las diferentes percepciones	S	CS	AV	MPV	N
23.	Hay una buena toma de decisión en base a situaciones pasadas	S	CS	AV	MPV	N
24.	Los socios cooperan en tomar buenas decisiones	S	CS	AV	MPV	N
25.	La administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente	S	CS	AV	MPV	N
26.	Estoy de acuerdo con las acciones correctivas que se implementan en la cooperativa	S	CS	AV	MPV	N
27.	La administración plantea distintas alternativas para solucionar los problemas	S	CS	AV	MPV	N
28.	La administración sabe cómo enfrentar las contingencias	S	CS	AV	MPV	N
29.	Hay integración de los socios en cumplir un objetivo en común	S	CS	AV	MPV	N
30.	Existe apoyo de parte de los socios cuando se tiene que cumplir un objetivo	S	CS	AV	MPV	N

Anexo 02. Matriz de consistencia

Título	Problemas		Objetivos		Operacionalización de variable				Escalas de medición
	Problema general	Objetivo general	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	
Comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda. – San Juan Lurigancho	¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda.-S.J.L.?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda.-S.J.L.	Variable	Definición conceptual	La variable comunicación interna se llevara a cabo mediante las dimensiones de Comunicación formal, Comunicación informal y los canales de la comunicación interna. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario.	Comunicación formal (Arizcuren et al., 2008,p.18)	Comunicación descendente	1	ESCALA DE LIKERT (Tipo Ordinal) 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas Veces 4= Muy Pocas Veces 5= Nunca
								2	
							Comunicación ascendente	3	
								4	
							Comunicación horizontal	5	
								6	
							Comunicación transversal	7	
								8	
							Comunicación Social	9	
								10	
							Comunicación mal interpretada	11	
								12	
							Comunicación distorsionada	13	
								14	
							Comunicación directa	15	
								16	
							Comunicación personal	17	
								18	

servicios especiales del centro comercial del centro comercial Túpac Amaru. Ltda. Túpac Amaru Ltda.?	Canales de la comunicación interna (Arizcuren et al., 2008, p.18)	Revistas	19
			20
		Boletines	21
			22
		Correo electrónico	23
			24
		Teléfono	25
			26
		Reuniones	27
			28
		Perifoneo	29
			30
¿Qué relación existe entre la comunicación informal y el desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda.-S.J.L.? Analizar la relación que existe entre la comunicación informal y el desarrollo organizacional de la Cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda.-S.J.L.	Ayuda a la entidad lograr eficiencia en los procesos y en su sistema (Chiavenato, 2017, p.66).	La variable desarrollo organizacional se lleva a cabo mediante 9 dimensiones y 15 indicadores de los cuales se obtuvieron 30 ítems	Focalización en toda la organización (Chiavenato, 2017, p.66)
			Cambio positivo
			31
			32
			Relaciones laborales
			34
			Procesos interpersonales
			35
			36

		en respuesta en la escala de Likert		
		Agente de cambio (Chiavenato, 2017, p.66)	Estimulación del cambio	<u>37</u>
				<u>38</u>
			Generar cambios	<u>39</u>
				<u>40</u>
				<u>41</u>
		Solución de problemas (Chiavenato, 2017, p.66)	Analizar los problemas	<u>42</u>
				<u>43</u>
			Solución de problemas reales	<u>44</u>
				<u>45</u>
		Aprendizaje experimental (Chiavenato, 2017, p.66)	Enfrentar problemas laborales	<u>46</u>
				<u>47</u>
			Debates	<u>48</u>
				<u>49</u>
		Procesos grupales (Chiavenato, 2017, p.66)	Discusiones en grupo	<u>50</u>
				<u>51</u>
			Conflictos intergrupales	<u>52</u>
				<u>53</u>
			Procedimientos de cooperación	<u>54</u>
				<u>55</u>
		Retroalimentación (Chiavenato, 2017, p.66)	Acciones correctivas	<u>56</u>
				<u>57</u>
		Orientación sistemática	contingencia	<u>57</u>

¿Qué relación entre
existe entre los
canales de
comunicación

Analizar la relación
que existe entre los
canales de
comunicación

interna y el
desarrollo
organizacional de la
Cooperativa de
servicios especiales
del C.C Túpac
Amaru Ltda.-S.J.L.?

interna y el
desarrollo
organizacional de la
Cooperativa de
servicios especiales
del C.C Túpac
Amaru Ltda.-S.J.L.

	(Chiavenato, 2017, p.66)	58
	Desarrollo de equipos (Chiavenato, 2017, p.66)	Equipo de trabajo 59
		60

Anexo 03. Tabla de especificaciones

Especificaciones de la variable: Comunicación interna

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	ÍTEMS
Comunicación interna	Comunicación formal	33%	9.9	Comunicación descendente	Recibe información por parte del consejo de administración La Administración les avisa acerca de las asambleas a realizar
				Comunicación ascendente	Puedes opinar libremente en las Asambleas Generales La Administración toma en cuenta las opiniones de todos los asociados
				Comunicación horizontal	Observa participación en las charlas de todos los accionistas Se lleva a cabo correctamente las metas trazadas
				Comunicación transversal	Se busca la intervención de todos los participantes en las asambleas Se toma decisiones en base a las opiniones de los asociados
	Comunicación informal	20%	6	Comunicación social	Existe una buena relación entre todos los socios Realizan actividades integradoras fuera de la cooperativa
				Comunicación mal interpretada	Recibe información errónea de alguna actividad y/o acontecimiento Surge problemas por conversaciones mal interpretadas
				Comunicación distorsionada	Recibe información equivocada acerca de alguna actividad, acuerdo Observa conflictos a raíz de información alterada

Canales de la comunicación interna	47%	14.1	Comunicación directa	Recibe respuesta inmediatamente por parte de la Administración Se comunica directamente con la Administración
			Comunicación personal	Es importante para usted recibir los anuncios personalmente Intercambia opiniones con la Administración y socios
			Revistas	Recibe revistas informativas La información que contiene las revistas es clara y concisa
			Boletines	Hay boletines informativos en el periódico mural Recibe boletines informativos
			Correo electrónico	Considera que el correo electrónico es el canal más seguro para recibir los mensajes Recibe correos electrónicos acerca de las capacitaciones, eventos
			Teléfono	Usted considera necesario recibir llamadas telefónicas Le avisan a través de llamadas telefónicas acerca de las actividades
			Reuniones	Ante cualquier circunstancia o situación se realizan reuniones Se transmite adecuadamente la información en las asambleas
			Perifoneo	La administración perifonea todos los acontecimientos dentro de la cooperativa La información transmitida por el perifoneo es entendible

Total	100%	30
-------	------	----

Especificaciones de la variable: Desarrollo organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	ÍTEMS
Desarrollo organizacional	Focalización en toda la organización	8%	2	Cambio positivo	Está de acuerdo con los cambios organizacionales que se hacen en el mercado Apoya constantemente para mejorar el desarrollo del mercado
	Orientación sistemática	12%	4	Relaciones laborales	Los socios participan en todas las actividades planeadas Usted apoya en el desarrollo de las actividades
				Procesos interpersonales	Es necesario para usted que se lleve a cabo las asambleas En las reuniones usted puede expresar sus ideas, pensamientos o críticas
	Agente del cambio	13%	4	Estimulación del cambio	Hay capacitaciones que ayude a mejorar sus actividades en la cooperativa La administración toma en cuenta mis habilidades para ayudar en cualquier actividad
				Generar cambios	Está de acuerdo con los cambios que se dan en la cooperativa En necesario que se genere cambios constantemente en el mercado
	Solución de problemas	14%	4	Analizar los problemas	Considero necesario poner interés al analizar los problemas ocurridos en la cooperativa Considero necesario analizar el problema inmediatamente
				Solución de problemas reales	He observado que la administración busca una solución adecuada para los problemas La administración me proporciona inmediatamente una solución ante cualquier dilema
	Aprendizaje experimental	5%	2	Enfrentar problemas laborales	Tras las experiencias vividas en la cooperativa se sabe cómo solucionar un problema recurrente Observo si la administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente
Procesos grupales	28%	8	debates	En las reuniones toman decisiones entre todos	

				En una reunión general cuando no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros les hago saber
			Discusiones en grupo	Me molesto con los socios si no apoyan mi idea Existen distintos grupos de socios dentro de la cooperativa que buscan contradecir todas las decisiones
			Conflictos intergrupales	Hay conflictos que atrasan el cumplimiento de las metas Hay conflictos en las reuniones por las diferentes percepciones
			Procedimiento de cooperación	Hay una buena toma de decisión en base a situaciones pasadas Los socios cooperan en tomar buenas decisiones
Retroalimentación	8%	2	Acciones correctivas	La administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente Estoy de acuerdo con las acciones correctivas que se implementan en la cooperativa
Orientación situacional	5%	2	contingencia	La administración plantea distintas alternativas para solucionar los problemas La administración sabe cómo enfrentar las contingencias
Desarrollo de equipo	7%	2	Equipo de trabajo	Hay integración de los socios en cumplir un objetivo en común Existe apoyo de parte de los socios cuando se tiene que cumplir un objetivo
Total	100%	30		

Anexo 04. Validación de jueces



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN FORMAL											
1	Recibe información por parte del consejo de administración			/			/			/	
2	La Administración les avisa acerca de las asambleas a realizar			/			/			/	
3	Puedes opinar libremente en las asambleas generales			/			/			/	
4	La Administración toma en cuenta las opiniones de todos los asociados			/			/			/	
5	Observa participación en las charlas de todos los accionistas			/			/			/	
6	Se lleva a cabo correctamente las metas trazadas			/			/			/	
7	Se busca la intervención de todos los participantes en las asambleas			/			/			/	
8	Se toma decisiones en base a las opiniones de los asociados			/			/			/	
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INFORMAL											
9	Existe una buena relación entre todos los socios			/			/			/	
10	Realizan actividades integradoras fuera de la cooperativa			/			/			/	
11	Recibe información errónea de alguna actividad y/o acontecimiento			/			/			/	
12	Surge problemas por conversaciones mal interpretadas			/			/			/	
13	Recibe información equivocada acerca de alguna actividad, acuerdo			/			/			/	
14	Observa conflictos a raíz de información alterada			/			/			/	
DIMENSIÓN 3: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA											
15	Recibe respuesta inmediatamente por parte de la Administración			/			/			/	
16	Se comunica directamente con la Administración			/			/			/	
17	Es importante para usted recibir los anuncios personalmente			/			/			/	
18	Intercambia opiniones con la Administración y socios			/			/			/	
19	Recibe revistas informativas			/			/			/	
20	La información que contiene las revistas es clara y concisa			/			/			/	



N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
21	Hay boletines informativos en el periódico mural			/			/			/	
22	Recibe boletines informativos			/			/			/	
23	Considera que el correo electrónico es el canal más seguro para recibir los mensajes			/			/			/	
24	Recibe correos electrónicos acerca de las capacitaciones, eventos			/			/			/	
25	Usted considera necesario recibir llamadas telefónicas			/			/			/	
26	Le avisan a través de llamadas telefónicas acerca de las actividades			/			/			/	
27	Ante cualquier circunstancia o situación se realizan reuniones			/			/			/	
28	Se transmite adecuadamente la información en las asambleas			/			/			/	
29	La administración perfonea todos los acontecimientos dentro la cooperativa			/			/			/	
30	La información transmitida por el perifoneo es entendible			/			/			/	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgtr. ROMERO PACARA, Jesús DNI: 08253529

Especialidad del validador: TEMÁTICO

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

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

23 de setiembre del 2019

Firma del Experto Informante.
 Especialidad _____



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	O	A	M	D	O	A	M	D	O	A	
DIMENSIÓN 1: FOCALIZACIÓN EN TODA LA ORGANIZACIÓN														
1	Está de acuerdo con los cambios organizacionales que se hacen en el mercado													
2	Apoya constantemente para mejorar el desarrollo del mercado													
DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN SISTEMÁTICA														
3	Los socios participan en todas las actividades planeadas													
4	Usted apoya en el desarrollo de las actividades													
5	Es necesario para usted que se lleve a cabo las asambleas													
6	En las reuniones usted puede expresar sus ideas, pensamientos o críticas													
DIMENSIÓN 3: AGENTE DE CAMBIO														
7	Hay capacitaciones que ayude a mejorar sus actividades en la cooperativa													
8	La administración toma en cuenta mis habilidades para ayudar en cualquier actividad													
9	Está de acuerdo con los cambios que se dan en la cooperativa													
10	En necesario que se genere cambios constantemente en el mercado													
DIMENSIÓN 4: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS														
11	Considero necesario poner interés al analizar los problemas ocurridos en la cooperativa													
12	Considero necesario analizar el problema inmediatamente													
13	He observado que la administración busca una solución adecuada para los problemas													
14	La administración me proporciona inmediatamente una solución ante cualquier dilema													
DIMENSIÓN 5: APRENDISAJE EXPERIMENTAL														
15	Tras las experiencias vividas en la cooperativa se sabe cómo solucionar un problema recurrente													
16	Observo si la administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente													
DIMENSIÓN 6: PROCESOS GRUPALES														
17	En las reuniones toman decisiones entre todos													
18	En una reunión general cuando no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros les hago saber													
19	Me molesto con los socios si no apoyan mi ideas													
20	Existen distintos grupos de socios dentro de la cooperativa que buscan contradecir todas las decisiones													
21	Hay conflictos que atrasan el cumplimiento de las metas													



22	Hay conflictos en las reuniones por las diferentes percepciones													
23	Hay una buena toma de decisión en base a situaciones pasadas													
24	Los socios cooperan en tomar buenas decisiones													
DIMENSIÓN 7: RETROALIMENTACIÓN														
25	La administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente													
26	Estoy de acuerdo con las acciones correctivas que se implementan en la cooperativa													
DIMENSIÓN 8: ORIENTACIÓN SISTEMÁTICA														
27	La administración plantea distintas alternativas para solucionar los problemas													
28	La administración sabe cómo enfrentar las contingencias													
N.º	DIMENSIONES / Items													
DIMENSIÓN 9: DESARROLLO DE EQUIPO														
29	Hay integración de los socios en cumplir un objetivo en común													
30	Existe apoyo de parte de los socios cuando se tiene que cumplir un objetivo													

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. ROMERO PACORA, JESÚS DNI: 06253502

Especialidad del validador: TEMÁTICO

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

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

23 de setiembre del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN FORMAL											
1	Recibe información por parte del consejo de administración			/			/			/	
2	La Administración les avisa acerca de las asambleas a realizar			/			/			/	
3	Puedes opinar libremente en las asambleas generales			/			/			/	
4	La Administración toma en cuenta las opiniones de todos los asociados			/			/			/	
5	Observa participación en las charlas de todos los accionistas			/			/			/	
6	Se lleva a cabo correctamente las metas trazadas			/			/			/	
7	Se busca la intervención de todos los participantes en las asambleas			/			/			/	
8	Se toma decisiones en base a las opiniones de los asociados			/			/			/	
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INFORMAL											
9	Existe una buena relación entre todos los socios			/			/			/	
10	Realizan actividades integradoras fuera de la cooperativa			/			/			/	
11	Recibe información errónea de alguna actividad y/o acontecimiento			/			/			/	
12	Surge problemas por conversaciones mal interpretadas			/			/			/	
13	Recibe información equivocada acerca de alguna actividad, acuerdo			/			/			/	
14	Observa conflictos a raíz de información alterada			/			/			/	
DIMENSIONES / Ítems											
DIMENSIÓN 3: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA											
15	Recibe respuesta inmediatamente por parte de la Administración			/			/			/	
16	Se comunica directamente con la Administración			/			/			/	
17	Es importante para usted recibir los anuncios personalmente			/			/			/	
18	Intercambia opiniones con la Administración y socios			/			/			/	
19	Recibe revistas informativas			/			/			/	
20	La información que contiene las revistas es clara y concisa			/			/			/	
21	Hay boletines informativos en el periódico mural			/			/			/	
22	Recibe boletines informativos			/			/			/	

23	Considera que el correo electrónico es el canal más seguro para recibir los mensajes			/			/			/	
24	Recibe correos electrónicos acerca de las capacitaciones, eventos			/			/			/	
25	Usted considera necesario recibir llamadas telefónicas			/			/			/	
26	Le avisan a través de llamadas telefónicas acerca de las actividades			/			/			/	
27	Ante cualquier circunstancia o situación se realizan reuniones			/			/			/	
28	Se transmite adecuadamente la información en las asambleas			/			/			/	
29	La administración perfonea todos los acontecimientos dentro la cooperativa			/			/			/	
30	La información transmitida por el perfoneo es entendible			/			/			/	

Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr.: EDGAR LINO GAMARRA DNI: 32650876
Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
23 de setiembre del 2019

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

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: FOCALIZACIÓN EN TODA LA ORGANIZACIÓN											
1	Está de acuerdo con los cambios organizacionales que se hacen en el mercado			✓			✓			✓	
2	Apoya constantemente para mejorar el desarrollo del mercado			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN SISTEMÁTICA											
3	Los socios participan en todas las actividades planeadas			✓			✓			✓	
4	Usted apoya en el desarrollo de las actividades			✓			✓			✓	
5	Es necesario para usted que se lleve a cabo las asambleas			✓			✓			✓	
6	En las reuniones usted puede expresar sus ideas, pensamientos o críticas			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 3: AGENTE DE CAMBIO											
7	Hay capacitaciones que ayude a mejorar sus actividades en la cooperativa			✓			✓			✓	
8	La administración toma en cuenta mis habilidades para ayudar en cualquier actividad			✓			✓			✓	
9	Está de acuerdo con los cambios que se dan en la cooperativa			✓			✓			✓	
10	Es necesario que se genere cambios constantemente en el mercado			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 4: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS											
11	Considero necesario poner interés al analizar los problemas ocurridos en la cooperativa			✓			✓			✓	
12	Considero necesario analizar el problema inmediatamente			✓			✓			✓	
13	He observado que la administración busca una solución adecuada para los problemas			✓			✓			✓	
14	La administración me proporciona inmediatamente una solución ante cualquier dilema			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 5: APRENDISAJE EXPERIMENTAL											
15	Tras las experiencias vividas en la cooperativa se sabe cómo solucionar un problema recurrente			✓			✓			✓	
16	Observo si la administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 6: PROCESOS GRUPALES											
17	En las reuniones toman decisiones entre todos			✓			✓			✓	
18	En una reunión general cuando no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros les hago saber			✓			✓			✓	
19	Me molesto con los socios si no apoyan mi idea			✓			✓			✓	
20	Existen distintos grupos de socios dentro de la cooperativa que buscan contradecir todas las decisiones			✓			✓			✓	
21	Hay conflictos que atrasan el cumplimiento de las metas			✓			✓			✓	



22	Hay conflictos en las reuniones por las diferentes percepciones			✓			✓			✓	
23	Hay una buena toma de decisión en base a situaciones pasadas			✓			✓			✓	
24	Los socios cooperan en tomar buenas decisiones			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 7: RETROALIMENTACIÓN											
25	La administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente			✓			✓			✓	
26	Estoy de acuerdo con las acciones correctivas que se implementan en la cooperativa			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 8: ORIENTACIÓN SISTEMÁTICA											
27	La administración plantea distintas alternativas para solucionar los problemas			✓			✓			✓	
28	La administración sabe cómo enfrentar las contingencias			✓			✓			✓	
N.º	DIMENSIONES / Items										
DIMENSIÓN 9: DESARROLLO DE EQUIPO											
29	Hay integración de los socios en cumplir un objetivo en común			✓			✓			✓	
30	Existe apoyo de parte de los socios cuando se tiene que cumplir un objetivo			✓			✓			✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgtr. EDARA LINDO GARRIGERA DNI: 32650826

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

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

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

23 de setiembre del 2019

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante. Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN FORMAL											
1	Recibe información por parte del consejo de administración			/			/			/	
2	La Administración les avisa acerca de las asambleas a realizar			/			/			/	
3	Puedes opinar libremente en las asambleas generales			/			/			/	
4	La Administración toma en cuenta las opiniones de todos los asociados			/			/			/	
5	Observa participación en las charlas de todos los accionistas			/			/			/	
6	Se lleva a cabo correctamente las metas trazadas			/			/			/	
7	Se busca la intervención de todos los participantes en las asambleas			/			/			/	
8	Se toma decisiones en base a las opiniones de los asociados			/			/			/	
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INFORMAL											
9	Existe una buena relación entre todos los socios			/			/			/	
10	Realizan actividades integradoras fuera de la cooperativa			/			/			/	
11	Recibe información errónea de alguna actividad y/o acontecimiento			/			/			/	
12	Surge problemas por conversaciones mal interpretadas			/			/			/	
13	Recibe información equivocada acerca de alguna actividad, acuerdo			/			/			/	
14	Observa conflictos a raíz de información alterada			/			/			/	
DIMENSIONES / ítems											
DIMENSIÓN 3: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA											
15	Recibe respuesta inmediatamente por parte de la Administración			/			/			/	
16	Se comunica directamente con la Administración			/			/			/	
17	Es importante para usted recibir los anuncios personalmente			/			/			/	
18	Intercambia opiniones con la Administración y socios			/			/			/	
19	Recibe revistas informativas			/			/			/	
20	La información que contiene las revistas es clara y concisa			/			/			/	
21	Hay boletines informativos en el periódico mural			/			/			/	
22	Recibe boletines informativos			/			/			/	

23	Considera que el correo electrónico es el canal más seguro para recibir los mensajes			/			/			/	
24	Recibe correos electrónicos acerca de las capacitaciones, eventos			/			/			/	
25	Usted considera necesario recibir llamadas telefónicas			/			/			/	
26	Le avisan a través de llamadas telefónicas acerca de las actividades			/			/			/	
27	Ante cualquier circunstancia o situación se realizan reuniones			/			/			/	
28	Se transmite adecuadamente la información en las asambleas			/			/			/	
29	La administración perfonea todos los acontecimientos dentro la cooperativa			/			/			/	
30	La información transmitida por el perfoneo es entendible			/			/			/	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgtr. Rodr. Villavicencio Ramos **DNI:** 01809744
Especialidad del validador: Administración de Empresas
23 de setiembre del 2019

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

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: FOCALIZACIÓN EN TODA LA ORGANIZACIÓN											
1	Está de acuerdo con los cambios organizacionales que se hacen en el mercado			/			/			/	
2	Apoya constantemente para mejorar el desarrollo del mercado			/			/			/	
DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN SISTEMÁTICA											
3	Los socios participan en todas las actividades planeadas			/			/			/	
4	Usted apoya en el desarrollo de las actividades			/			/			/	
5	Es necesario para usted que se lleve a cabo las asambleas			/			/			/	
6	En las reuniones usted puede expresar sus ideas, pensamientos o críticas			/			/			/	
DIMENSIÓN 3: AGENTE DE CAMBIO											
7	Hay capacitaciones que ayude a mejorar sus actividades en la cooperativa			/			/			/	
8	La administración toma en cuenta mis habilidades para ayudar en cualquier actividad			/			/			/	
9	Está de acuerdo con los cambios que se dan en la cooperativa			/			/			/	
10	En necesario que se genere cambios constantemente en el mercado			/			/			/	
DIMENSIÓN 4: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS											
11	Considero necesario poner interés al analizar los problemas ocurridos en la cooperativa			/			/			/	
12	Considero necesario analizar el problema inmediatamente			/			/			/	
13	He observado que la administración busca una solución adecuada para los problemas			/			/			/	
14	La administración me proporciona inmediatamente una solución ante cualquier dilema			/			/			/	
DIMENSIÓN 5: APRENDISAJE EXPERIMENTAL											
15	Tras las experiencias vividas en la cooperativa se sabe cómo solucionar un problema recurrente			/			/			/	Sugerencias
16	Observo si la administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente			/			/			/	
DIMENSIÓN 6: PROCESOS GRUPALES											
17	En las reuniones toman decisiones entre todos			/			/			/	
18	En una reunión general cuando no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros les hago saber			/			/			/	
19	Me molesto con los socios si no apoyan mi idea			/			/			/	
20	Existen distintos grupos de socios dentro de la cooperativa que buscan contradecir todas las decisiones			/			/			/	
21	Hay conflictos que atrasan el cumplimiento de las metas			/			/			/	



22	Hay conflictos en las reuniones por las diferentes percepciones			/			/			/	
23	Hay una buena toma de decisión en base a situaciones pasadas			/			/			/	
24	Los socios cooperan en tomar buenas decisiones			/			/			/	
DIMENSIÓN 7: RETROALIMENTACIÓN											
25	La administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente			/			/			/	
26	Estoy de acuerdo con las acciones correctivas que se implementan en la cooperativa			/			/			/	
DIMENSIÓN 8: ORIENTACIÓN SISTEMÁTICA											
27	La administración plantea distintas alternativas para solucionar los problemas			/			/			/	
28	La administración sabe cómo enfrentar las contingencias			/			/			/	
N.º	DIMENSIONES / Items										
DIMENSIÓN 9: DESARROLLO DE EQUIPO											
29	Hay integración de los socios en cumplir un objetivo en común			/			/			/	
30	Existe apoyo de parte de los socios cuando se tiene que cumplir un objetivo			/			/			/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. Ruiz Ullavccano Rosas DNI: 09809244

Especialidad del validador: Administración de Empresas

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

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

23 de setiembre del 2019

Firma del Experto Informante

Especialidad

Anexo 05. *Detalle de confiabilidad*

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Recibe información por parte del consejo de administración	83,42	400,618	,599	,933
2. La Administración les avisa acerca de las asambleas a realizar	83,49	411,884	,454	,934
3. Puedes opinar libremente en las asambleas generales	83,33	410,817	,595	,933
4. La Administración toma en cuenta las opiniones de todos los asociados	83,02	401,314	,759	,931
5. Observa participación en las charlas de todos los accionistas	82,80	405,422	,654	,932
6. Se lleva a cabo correctamente las metas trazadas	83,18	400,189	,775	,931
7. Se busca la intervención de todos los participantes en las asambleas	82,82	394,263	,793	,930
8. Se toma decisiones en base a las opiniones de los asociados	82,75	404,860	,682	,932
9. Existe una buena relación entre todos los socios	82,22	409,544	,451	,934
10. Realizan actividades integradoras fuera de la cooperativa	81,75	411,527	,490	,934
11. Recibe información errónea de alguna actividad y/o acontecimiento	82,71	399,692	,733	,931
12. Surge problemas por conversaciones mal interpretadas	82,27	422,980	,167	,939
13. Recibe información equivocada acerca de alguna actividad, acuerdo	82,15	426,015	,129	,939
14. Observa conflictos a raíz de información alterada	83,40	410,911	,628	,933
15. Recibe respuesta inmediatamente por parte de la Administración	83,29	406,395	,679	,932
16. Se comunica directamente con la Administración	82,95	406,645	,620	,932
17. Es importante para usted recibir los anuncios personalmente	83,29	403,395	,740	,931

18. Intercambia opiniones con la Administración y socios	82,98	399,203	,712	,931
19. Recibe revistas informativas	82,93	412,661	,511	,934
20. La información que contiene las revistas es clara y concisa	82,42	415,174	,330	,936
21. Hay boletines informativos en el periódico mural	81,87	417,039	,334	,936
22. Recibe boletines informativos	82,85	405,941	,621	,932
23. Considera que el correo electrónico es el canal más seguro para recibir los mensajes	83,47	412,587	,535	,933
24. Recibe correos electrónicos acerca de las capacitaciones, eventos	83,36	402,828	,735	,931
25. Usted considera necesario recibir llamadas telefónicas	82,95	396,015	,737	,931
26. Le avisan a través de llamadas telefónicas acerca de las actividades	82,96	411,702	,511	,934
27. Ante cualquier circunstancia o situación se realizan reuniones	82,24	409,036	,478	,934
28. Se transmite adecuadamente la información en las asambleas	82,05	418,867	,280	,937
29. La administración perifonea todos los acontecimientos dentro la cooperativa	82,93	409,180	,574	,933
30. La información transmitida por el perifoneo es entendible	83,20	402,607	,770	,931

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
31. Está de acuerdo con los cambios organizacionales que se hacen en el mercado	86,00	450,852	,537	,926
32. Apoya constantemente para mejorar el desarrollo del mercado	87,27	450,832	,577	,926

33. Los socios participan en todas las actividades planeadas	87,93	446,884	,566	,925
34. Usted apoya en el desarrollo de las actividades	86,76	447,702	,466	,927
35. Es necesario para usted que se lleve a cabo las asambleas	87,62	431,907	,723	,923
36. En las reuniones usted puede expresar sus ideas, pensamientos o críticas	87,89	460,543	,339	,928
37. Hay capacitaciones que ayude a mejorar sus actividades en la cooperativa	87,22	444,581	,537	,926
38. La administración toma en cuenta mis habilidades para ayudar en cualquier actividad	86,27	457,498	,383	,928
39. Está de acuerdo con los cambios que se dan en la cooperativa	85,71	473,247	,084	,931
40. En necesario que se genere cambios constantemente en el mercado	87,49	452,032	,431	,927
41. Considero necesario poner interés al analizar los problemas ocurridos en la cooperativa	87,96	442,184	,664	,924
42. Considero necesario analizar el problema inmediatamente	86,47	444,884	,574	,925
43. He observado que la administración busca una solución adecuada para los problemas	86,42	442,026	,609	,925
44. La administración me proporciona inmediatamente una solución ante cualquier dilema	87,65	442,675	,622	,925
45. Tras las experiencias vividas en la cooperativa se sabe cómo solucionar un problema recurrente	87,36	438,199	,775	,923
46. Observo si la administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente	87,42	442,914	,586	,925
47. En las reuniones toman decisiones entre todos	87,40	446,689	,580	,925
48. En una reunión general cuando no estoy de acuerdo con la opinión de mis compañeros les hago saber	86,58	451,507	,445	,927
49. Me molesto con los socios si no apoyan mi idea	86,58	439,285	,615	,925
50. Existen distintos grupos de socios dentro de la cooperativa que buscan contradecir todas las decisiones	87,35	441,971	,595	,925
51. Hay conflictos que atrasan el cumplimiento de las metas	87,40	442,244	,678	,924

52. Hay conflictos en las reuniones por las diferentes percepciones	86,60	453,319	,402	,928
53. Hay una buena toma de decisión en base a situaciones pasadas	86,60	437,430	,647	,924
54. Los socios cooperan en tomar buenas decisiones	87,44	439,547	,661	,924
55. La administración analiza las situaciones pasadas para buscar una solución eficiente	87,33	442,669	,626	,925
56. Estoy de acuerdo con las acciones correctivas que se implementan en la cooperativa	87,38	458,648	,386	,928
57. La administración plantea distintas alternativas para solucionar los problemas	86,67	453,632	,423	,927
58. La administración sabe cómo enfrentar las contingencias	86,44	463,954	,226	,930
59. Hay integración de los socios en cumplir un objetivo en común	87,31	452,329	,539	,926
60. Existe apoyo de parte de los socios cuando se tiene que cumplir un objetivo	87,58	453,248	,548	,926

Anexo 06. Base de datos

*KAMILA SPSS.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 79 de 79 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	
2	1	1	3	3	3	3	4	3	2	1	4	5	4	3	1	
3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	
4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
5	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	2	
6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
7	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	
8	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	1	5	2	3	2	
9	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	1	3	4	
11	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	
12	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	2	5	3	4	
13	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	
14	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	
16	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	
17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
18	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	1	2	
19	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	
20	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	
22	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	2	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unidade:DM | 09:10 1/12/2019

Anexo 7. Evidencias

Anexo 7.1. Cuadro de control de asistencias de las reuniones

Asistencias de las Asambleas Generales												
		2015		2016		2017		2018		2019		
		DIA	ASIS.	DIA	ASIS.	DIA	ASIS.	DIA	ASIS.	DIA	ASIS.	
1	ENERO	-	-	-	-	21	35	-	-	-	-	
2	FEBRERO	-	-	-	-	23	30	10	35	-	-	
3	MARZO	7	28	-	-	-	-	-	-	9	37	
4	ABRIL	-	-	-	-	8	31	24	38	9	33	
5	MAYO	-	-	14	42	-	-	26	30	-	-	
6	JUNIO	-	-	-	-	17	30	-	-	27	37	
7	JULIO	18	33	-	-	1	30	-	-	-	-	
8	AGOSTO	-	-	-	-	-	-	4	39	-	-	
9	SETIEMBRE	-	-	10	43	-	-	-	-	14	32	
10	OCTUBRE	17	32	22	42	6	31	20	36	-	-	
11	NOVIEMBRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
12	DECIEMBRE	19	40	3	29	12	33	15	37	-	-	
Total de socios = 55 socios												

Total de socios = 55

Anexo 7.2. Reportes brindados por el encargado del consejo de vigilancia

FECHA: 18-08-18

CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD EN
DEFENSA CIVIL

ASISTENTES : 28 PERSONAS.

PUNTOS A TRATAR.:

- 1.- PREVENCIÓN DE INCENDIOS.
- 2.- MEDIDAS DE SEGURIDAD ANTES DURANTE Y DESPUES DE UN DESASTRE.
- 3.- PRIMEROS AUXILIOS

El señor Ascencio Pastrana Capacitador y bombero del Perú menciona que es importante la participación de todos porque puede ocurrir o necesitar esta información y técnicas dentro del mercado.

Además recalca que le hubiese gustado que estén todos Cooperativa de Servicios Especiales Calle Comercial Tupac Katari que iban a estar PR 60 personas y usando la mitad. PR PRESIDENTE COMITE DE VIGILANCIA

Es importante mantener la calma ante cualquier emergencia o desastre aquí por la zona de compoy corren riesgo por el río que se sale el huayo.

MARKETING

FECHA: 05/01/19

ASISTENTES: 47 SOCIOS

Por motivo de la construcción se recibe la visita de asesores comerciales para ayudar con técnicas de ventas para aumentar las ganancias.

RECOMIENDA:

- * DAR un plus adicional en las ventas si te compran verdurar regalar algo extra como un limón.
- * Mantenerse uniformados atraes clientes.
- * Implementar los pagos con tarjeta de crédito o débito.
- * Buscar traer implementando cajeros automático con convenios con banco, bcp, continental.
- * Recomienda que ahora que van a construir los giros estén juntos ya que ahora están dispersos.
- * tener pasadizos amplios.
- * Sonreír siempre para transmitir buenas vibras.

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru

PRESIDENTE COMITE DE VIGILANCIA

CAPACITACIÓN DE MEJORA Y BIENESTAR DE LOS MERCADOS

ASISTENTES : 35 socios. FECHA: 09/04/19

SE RECIBE la visita de dos funcionarios de la municipalidad de San Juan de Luniganeho.

Mencionan que dentro del mercado han detectado muchas cosas por mejorar y comienza por el giro de pollo:

- * Los pollos no pueden estar colgados con gancho
- * Las tablas de picar no pueden ser de madera sino de plástico.
- * tienen que estar uniformados y con gorro y mandil

CARNE Y PESCADO:

- * Falta uniforme y además los pescadores tienen que tener bloques de hielo, para conservarse.
- * Los cochillos tienen que tener manguito de plástico.

COMIDA Y JUGUENIA

- * Los tachos de basura tienen que tener tapa para cuidador de las moscas.
- * Es importante no tener pulsera, anillo y collar
- * Uniformados y con gorra.
- * Limpieza en el lugar permanente.

FRUTA Y VERDURAS

- * Los productores que estén vencidos, podridos y malogrados tienen que desaparecer no pueden ni exhibirse.

Además pregunto si tenían carnet de Sanidad.

Anexo 7.3. Lista de deudas según el sistema de la cooperativa



COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES DEL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARU
RUC N° 20182059987

REPORTE DE DEUDAS POR CONCEPTO

Página: 1 de 1
Fecha: 12/10/2019
Hora: 13:46:24

Usuario: KRIVAS

PARA EL PERIODO: DE 200712 AL 201910

Ventana: w_rep_deudas_x_concepto

Concepto: APORTE ASOCIADOS SERVICIOS ADMINISTRACIÓN

Periodo	Puesto	Giro	Tipo Deuda	Socio	Mes	Importe
201909	VE-018	VERDURAS	BASICA	FIGUEROA ALTAMIRANO, EUDOLIA	AGOSTO	50.00
201910	PO-021	POLLOS	BASICA	RODRIGUEZ CONSUELO, FELIX ALEXANDER	SETIEMBRE	50.00
201906	JR-044	JUGUETES Y F	BASICA	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	MAYO	50.00
201907	JR-044	JUGUETES Y F	BASICA	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JUNIO	50.00
201908	JR-044	JUGUETES Y F	BASICA	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JULIO	50.00
201909	JR-044	JUGUETES Y F	BASICA	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	AGOSTO	50.00
201910	JR-044	JUGUETES Y F	BASICA	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	AGOSTO	50.00
201910	ES-047	ESPECERÍAS	BASICA	SERNA ORTIZ, VIDALINA	SETIEMBRE	50.00
201910	PE-050	PESCADOS	BASICA	BRIONES SALDAÑA, ENMA VICTORIA	SETIEMBRE	50.00
Total:						450.00

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru



COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES DEL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARU
RUC N° 20182059987

REPORTE DE DEUDAS POR CONCEPTO

Página: 1 de 1
Fecha: 12/10/2019
Hora: 13:46:39

Usuario: KRIVAS

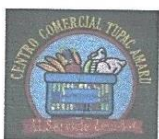
PARA EL PERIODO: DE 200712 AL 201910

Ventana: w_rep_deudas_x_concepto

Concepto: MORA

Periodo	Puesto	Giro	Tipo Deuda	Socio	Mes	Importe
201910	VE-018	VERDURAS	VARIOS	FIGUEROA ALTAMIRANO, EUDOLIA	AGOSTO	3.00
201907	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	MAYO	3.00
201908	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	MAYO	3.00
201908	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JUNIO	3.00
201909	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JULIO	3.00
201909	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JUNIO	3.00
201909	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	MAYO	3.00
201910	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	MAYO	3.00
201910	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	AGOSTO	3.00
201910	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JULIO	3.00
201910	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JUNIO	3.00
Total:						33.00

11



COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES DEL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARU
RUC N° 20182059987

REPORTE DE DEUDAS POR CONCEPTO

Página: 1 de 1
Fecha: 12/10/2019
Hora: 13:56:14

Usuario: KRIVAS

PARA EL PERIODO: DE 200712 AL 201910

Ventana: w_rep_deudas_x_concepto

Concepto: PROYECTO DE CAMBIO DE RED DE ALCANTARILLADO

Periodo	Puesto	Giro	Tipo Deuda	Socio	Mes	Importe
201907	RE-035	RES	VARIOS	TRUJILLO AQUINO, LUZ ERICA	JULIO	205.00
201908	RE-035	RES	VARIOS	TRUJILLO AQUINO, LUZ ERICA	AGOSTO	205.00
201907	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	JULIO	205.00
201908	JR-044	JUGUETES Y F	VARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	AGOSTO	205.00
201907	PE-050	PESCADOS	VARIOS	BRIONES SALDAÑA, ENMA VICTORIA	JULIO	205.00
201908	PE-050	PESCADOS	VARIOS	BRIONES SALDAÑA, ENMA VICTORIA	AGOSTO	205.00
Total:						1,230.00

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru



COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES DEL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARU
RUC N° 20182059987

REPORTE DE DEUDAS POR CONCEPTO

PARA EL PERIODO: DE 200712 AL 201910

Página: 1 de 1
Fecha: 12/10/2019
Hora: 13:56:50

Usuario: KRIVAS

Ventana: w_rep_deudas_x_concepto

Concepto: **APORTE "FALLECIMIENTO DE PADRE O MADRE" DEL SOCIO**

Periodo	Puesto	Giro	Tipo Deuda	Socio	Mes	Importe
201909	AB-008	ABARROTOS	VIARIOS	MARQUINA CARDENAS, AGUSTIN	SETIEMBRE	2.50
201909	VE-018	VERDURAS	VIARIOS	FIGUEROA ALTAMIRANO, EUDOLIA	SETIEMBRE	2.50
201909	CO-020	COMIDA	VIARIOS	GARCIA RAMOS, MARIA PILAR	SETIEMBRE	2.50
201909	PO-021	POLLOS	VIARIOS	RODRIGUEZ CONSUELO, FELIX ALEXANDER	SETIEMBRE	2.50
201909	VE-027	VERDURAS	VIARIOS	HUARACHI AQUINO, JULIANA	SETIEMBRE	2.50
201909	CO-039	COMIDA	VIARIOS	CHANCO ROMAN, BIBIANA	SETIEMBRE	2.50
201909	JR-044	JUGUETES Y F	VIARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	SETIEMBRE	2.50
201909	ES-047	ESPECERIAS	VIARIOS	SERNA ORTIZ, VIDALINA	SETIEMBRE	2.50
201909	PE-050	PESCADOS	VIARIOS	BRIONES SALDAÑA, ENMA VICTORIA	SETIEMBRE	2.50
201909	CO-053	COMIDA	VIARIOS	BARAZORDA CUELLAR, YONNY	SETIEMBRE	2.50
Total:						25.00

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru

GERENTE



COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES DEL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARU
RUC N° 20182059987

REPORTE DE DEUDAS POR CONCEPTO

PARA EL PERIODO: DE 200712 AL 201910

Página: 1 de 1
Fecha: 12/10/2019
Hora: 13:56:59

Usuario: KRIVAS

Ventana: w_rep_deudas_x_concepto

Concepto: **CUOTA DIA DE LA MADRE**

Periodo	Puesto	Giro	Tipo Deuda	Socio	Mes	Importe
201905	VE-038	VERDURAS	VIARIOS	DAVILA LEON, JEORGINA	MAYO	30.00
201905	JR-044	JUGUETES Y F	VIARIOS	GALLEGOS CASTRO, LILI ESMERALDA	MAYO	30.00
Total:						60.00

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru

GERENTE

DEUDAS HASTA EL MES DE SETIEMBRE 2019

ESMERALDA GALLEGOS	
PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN	S/. 320.00
DIA DE LA MADRE 2019	S/. 30.00
ADMINISTRACIÓN MAYO + MORA 2019	S/. 65.00
ADMINISTRACIÓN JUNIO + MORA 2019	S/. 62.00
ADMINISTRACIÓN JULIO + MORA 2019	S/. 59.00
ADMINISTRACIÓN AGOSTO + MORA 2019	S/. 56.00
ADMINISTRACIÓN SETIEMBRE + MORA 2019	S/. 53.00
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 14/09/2019	S/. 21.00
INTERÉS DESDE FEBRERO - SETIEMBRE 2019	S/. 380.00
PRÉSTAMO CAPITAL	S/. 1,500.00
CAMBIO DE RED DE ALCANTARILLADO + 20%	S/. 482.00
APOYO SOCIAL	S/. 2.50
TOTAL	S/. 2,829.50

RODRIGUEZ CONSUELO FELIX	
ADMINISTRACIÓN SETIEMBRE 2019	S/. 53.00
APOYO SOCIAL	S/. 2.50
TOTAL	S/. 55.50

RODRIGUEZ CONSUELO FELIX	
ADMINISTRACIÓN AGOSTO 2019	S/. 53.00
CAMBIO DE RED DE ALCANTARILLADO	S/. 430.00
DIA DE LA MADRE 2019	S/. 30.00
TOTAL	S/. 483.00

YONI RICHAIR CONCEPCIÓN	
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 17/09/2019	S/. 21.00
TOTAL	S/. 21.00

BASILIO GALA HERMINIO	
MORA DE ADMINISTRACIÓN MES DE JUNIO 2019	S/. 3.00

JULIANA HILARACHI	
MORA DE ADMINISTRACIÓN MES DE JULIO 2019	S/. 3.00
APOYO SOCIAL	S/. 2.50
TOTAL	S/. 5.50

DENIRA CHOQUEHUANCA	
MORA DE ADMINISTRACIÓN MES DE JUNIO 2019	S/. 3.00

BRIONES SALDAÑA DENIA	
CAMBIO DE RED DE ALCANTARILLADO	S/. 430.00
ADMINISTRACIÓN SETIEMBRE + 2.50	S/. 55.50
TOTAL	S/. 485.50

MARIA BRAVO BUSTAMANTE	
MULTAS HASTA 2018	S/. 148.00
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 9/09/2019	S/. 21.00
ASAMBLEA ORDINARIA 9/09/2019	S/. 43.00
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 17/09/2019	S/. 21.00
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 14/09/2019	S/. 21.00
TOTAL DE DEUDA	S/. 253.00

JEOGINA DAVILA	
DIA DE LA MADRE 2019	S/. 30.00
MORA DE ADMINISTRACIÓN MES DE JUNIO 2019	S/. 3.00
MORA DE ADMINISTRACIÓN MES DE AGOSTO 2019	S/. 3.00
TOTAL	S/. 36.00

MIGUEL CEJAZ	
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 09/09/2019	S/. 21.00
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 27/09/2019	S/. 21.00
TOTAL	S/. 42.00

NANCY REYNOSO	
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 14/09/2019	S/. 21.00

TEOFILO DIAZ	
ASAMBLEA EXTRAORDINARIA 27/09/2019	S/. 21.00
TOTAL	S/. 21.00

FIGUEROA EUDOLIA	
ADMINISTRACIÓN MES DE AGOSTO 2019 + MORA	S/. 56.00
FIGUEROA, ALCANTARILLADO APOYO SOCIAL	S/. 2.50
MULTA POR ASAMBLEA EXTRAORDINARIA HASTA DI	S/. 63.00
TOTAL	S/. 121.50

SIRNA ORTIZ VIDALINA	
APOYO SOCIAL	S/. 2.50
ADM SETIEMBRE MAS MORA	S/. 53.00
TOTAL	S/. 55.50

ERIKA TRUJILLO	
PROYECTO DE PRO CONSTRUCCIÓN	S/. 1,827.50
CAMBIO DE RED DE ALCANTARILLADO + 20%	S/. 482.00
TIEMPO EN CAJA SALDO A FAVOR DE AGOSTO Y SETI	S/. 72.00
TOTAL	S/. 2,381.50

Anexo 7.4. Actas de asamblea

Interviene el señor Manrique y dice que el tema de los Registros públicos no es tema de discusión, que viendo el informe económico se está trabajando bien, hay que llegar a buenos acuerdos.

Enseguida se da la palabra a nuestra Gerente Rosa Sarvedra para que exponga el informe económico hasta junio del 2008, tomando como base el saldo de caja del año 2007, luego detalla los ingresos mes a mes.

Interviene el señor Chuquihuaccha y comenta que los informes económicos mensuales nuestra Gerente los realiza muy bien otorgándole los documentos para su revisión.

Se aprueba el informe económico con la consulta realizada por el señor Manrique sobre los dividendos pagados a l señor Mamani.

Luego se pasa al segundo punto de la agenda:

Se presenta el presupuesto que hace llegar la mesa directiva, leyéndose su contenido.

Interviene el señor Ramón Aguilera sobre proyecto aprobado hasta el tercer piso, diseñar un plano y hacer la construcción.

La señorita Isla pregunta sobre la construcción será en base a plano aprobado.

La señora quincho pregunta que será sin rampa.

El señor Manrique dice que al haber escuchado el presupuesto de edificaciones técnicas difiere al proyecto hay que tener cuidado en la decisión.

Interviene el presidente y dice que en vista que hay un presupuesto este debe evaluarse con la comisión de construcción y poder tener mas información junto a las personas representantes de la empresa.

Bernardo Manrique dice que la construcción debe hacerse sobre planos ya registrados.

Ramón Aguilera solicita los planos sean entregados a los socios.

Bernardo Manrique solicita copia de los presupuestos llegados al consejo de administración.

Pastrana interviene y comenta que es lamentable que cada reunión para ver la construcción solo se llega a enfrentamientos, pareciera que algunos asociados no quieren el progreso para el mercado, ya van hasta 3 proyectos, cada vez más gastos pero no cambiamos para nada el mercado.

ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DEL DÍA 09 DE MARZO DEL 2019

En Campoy 9 días del mes de Marzo del 2019, Sito en el local institucional Mz J Lote 1-8 cuarta Etapa de la Cooperativa El Valle Campoy San Juan de Lurigancho. Se llevó a cabo la Asamblea General extraordinaria de la Cooperativa de Servicios Especiales del Centro Comercial Tupac Amaru LTDA.

Comprobado el quorum reglamentario de 38 socios, 8 representantes, se procede a iniciar la asamblea siendo las 17:20 horas, bajo la presidencia del Señor Julio Percy Honorio Cotrina.

Agenda:

- 1.- Informe de proyecto de construcción.
- 2.- Decisión sobre las deudas de socios.
- 3.- Aniversario de nuestro mercado.
- 4.- Otros puntos.

El señor presidente toma la palabra saludando a los asociados y pasa a desarrollar el primer punto de la agenda:

El presidente dice que el día de hoy es un día de logro porque se ha obtenido la aprobación del impacto vial, factibilidad de servicio de agua, luz y gas natural, resolución de impacto ambiental. Por lo tanto, la próxima semana todo expediente juntamente con el expediente técnico será ingresado a la municipalidad para su revisión y obtención de la licencia de construcción.

Toma la palabra el señor Marquina y pregunta en que tiempo estará aprobado el proyecto. El presidente responde que si todo marcha correctamente máximo en unos 3 meses debe estar aprobado.

Segundo punto de la agenda:

El señor presidente informa que tenemos deudas atrasadas y estamos próximos a la construcción por lo que se tiene que tomar acuerdos de plazos para el pago de deudas.

La señora Grasería Quincho pide que los deudores paguen el 50% más, así como fue la cuota de san Martín y que sea hasta fines de marzo de este año como plazo máximo.

El señor Pastrana opina que debemos pensar en el mañana y que pensemos bien para tomar estos acuerdos y que se aplique un porcentaje de IUIT.

La señora Maritza Manrique dice hay muchos socios que deben y que son muy caprichosos de no querer pagar incluso venden, sino que no les da la gana de pagar y pide que se aplique el 50% más y como plazo hasta fines del mes de marzo de este año.

Anexo 08. Matriz de evidencias para discusión (internas y externas)

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSIÓN

Variables: Comunicación interna y desarrollo organizacional		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Balarezo (2014)	Una adecuada comunicación organizacional interna mejoraría el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE	Chi cuadrado $X^2 = 5,576$ Sig. (bilateral) = 0.050; ($p \leq 0.05$)
Loor (2017)	La correcta comunicación interna podría mejorar en el desarrollo organizacional de Endecots.	Chi cuadrado $X^2 = 7,760$ Sig. (bilateral) = 0.025 ; ($p \leq 0.05$)
Viera (2016)	Las estrategias de comunicación interna del GADM-CG inciden en el desarrollo institucional periodo Julio a Diciembre de 2013	Chi cuadrado $X^2 = 1,974$ Sig. (bilateral) = 0.025; ($p \leq 0.05$)
Lazo y Velásquez (2017)	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.539, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.385, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.562, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.277, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.565, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.361, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Rho de Spearman Rho = 0.510, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)

Pérez (2018)	Existe relación entre la comunicación interna y su relación con el desarrollo organizacional de la Municipalidad distrital del Soritor – 2017	Rho de Spearman Rho = 0.824, Sig. (bilateral) =0.000; ($p \leq 0.05$)
Quillatupa (2017)	Existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT. 2017	Rho de Spearman Rho = 0.470, Sig. (bilateral) =0.000; ($p \leq 0.05$)

MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS PARA LA DISCUSIÓN

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Desarrollo organizacional)
Comunicación interna	Óptimo 21,82%. Regular 25,45% y Deficiente 52,73%	Socios que consideran que la comunicación interna es óptima es un 14.5%, regular es un 38,2%, y deficiente es un 29.1% ante el desarrollo Organizacional.
Comunicación formal	Óptimo 12,76%. Regular 38,18% y Deficiente 49,09%	Socios que consideran que la comunicación formal es óptima es un 25.5%, regular es un 30,9%, y deficiente es un 29.1% ante el desarrollo Organizacional.
Comunicación informal	Óptimo 5,45%. Regular 43,64% y Deficiente 50,91%	Socios que consideran que la comunicación informal es óptima es un 10.90%, regular es un 20.00%, y deficiente es un 21.80% ante el desarrollo Organizacional.
Canales de la comunicación interna	Óptimo 21,82%. Regular 25,45% y Deficiente 52,73%	Socios que consideran los canales de la comunicación interna es óptima es un 10.90%, regular es un 20.00%, y deficiente es un 21.80% ante el desarrollo Organizacional.
Desarrollo organizacional	Optimo 23,64%. Regular 43,64% y Deficiente 32,73%	

Anexo 09. Gráficos / Detalle de resultados de la V-AIKEN

Tabla 3.

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA				
N° Ítems		□	DE	V Aiken
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 1	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 2	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 3	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 4	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 5	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 6	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 7	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 8	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 9	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 10	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 11	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 12	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 13	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 19	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Tabla 4.
Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

VARIABLE:DESARROLLO ORGANIZACIONAL				
N° Ítems		□	DE	V Aiken
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 1	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 2	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 3	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 4	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 5	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 6	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 7	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 8	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 9	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 10	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 11	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 12	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 13	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Tabla 11.

Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Fernández (como se citó en Mondragón, 2014)

Anexo 10: Autorización de la empresa



Cooperativa de Servicios Especiales del Centro Comercial "Tupac Amaru" de Campoy Ltda.

Fundada el 19 de Marzo de 1976, Inscrito en los Registros Públicos
el 24 de Marzo de 1983, Asiento 1 Ficha 6210

Lima, 15 de Setiembre del 2019

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
LIMA ESTE**

Yo, **Juana Beatriz Lulichac Ortega** con DNI N° 09562042 en mi calidad de representante legal por medio de la presente autorizó a las alumnas Karen Bravo Espinoza y Kamila Rivas Lulichac del X ciclo de la carrera de administración de empresas a realizar su tesis de estudio en nuestra empresa Cooperativa de servicios especiales del Centro Comercial Túpac Amaru Ltda. Tesis titulada: "Comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda. – San Juan de Lurigancho".

Este documento está realizado solo para fines académicos.

Sin otro particular me despido.

Cooperativa de Servicios Especiales
C. Comercial Tupac Amaru

GERENTE

Juana Beatriz Lulichac Ortega
DNI N° 09562042

Mz. J Lt. 1 4ta. Etapa Coop. de Vivienda El Valle - Telf.: 386-1845

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotras, Bravo Espinoza Karen Vanessa y Rivas Lulichac Kamila Claudia, egresadas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima este, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

“Comunicación interna y desarrollo organizacional de la cooperativa de servicios especiales del C.C Túpac Amaru Ltda., San Juan de Lurigancho”, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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.

Lima, 7 de diciembre del 2019

Bravo Espinoza, Karen Vanessa	
DNI: 75583372	Firma 
ORCID: 0000-0003-24427052	
Rivas Lulichac, Kamila Claudia	
DNI: 76013040	Firma 
ORCID: 0000-0003-2398-3452	