



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**

Comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Gonzales Collantes, Katherine Elizabeth (orcid.org/0000-0003-0655-4701)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios. A mis padres, Fernando y Rosmeri quienes me supieron guiar por el camino correcto y me apoyaron incondicionalmente, mi padre que me sigue guiando desde el cielo y que sin su ayuda nada de esto sería posible. A mis hermanos, Kleiber y Harold quienes me brindaron su fortaleza para continuar en este camino y poder cumplir con mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad César Vallejo por la formación durante todos estos años. A mis docentes, quienes fueron mis guías durante esta etapa de aprendizaje, y en especial al Dr. Teodoro Carranza Estela por brindarme el apoyo y soporte para el desarrollo de esta tesis y culminar con éxito esta hermosa etapa.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Diseño y tipo de investigación	12
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3 Escenario de estudio	13
3.4 Participantes.....	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6 Procedimiento.....	15
3.7 Rigor científico.....	15
3.8 Método de análisis de datos	16
3.9 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Participantes</i>	14
Tabla 2 <i>Autores de validación de instrumento</i>	16
Tabla 3 <i>Resultados del objetivo específico 1</i>	19
Tabla 4 <i>Resultados del objetivo específico 2</i>	21
Tabla 5 <i>Resultados del objetivo específico 3</i>	23
Tabla 3 <i>Resultados del objetivo general</i>	24

Resumen

Desde tiempos atrás, uno de los mayores problemas que se ha detectado en las empresas nacionales es que la comunicación en las organizaciones es limitada, es por ello, que este trabajo de investigación buscó conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte. En cuanto con la metodología que se usó fue de enfoque cualitativo y diseño fenomenológico. Además, se consideró como participantes a cuatro colaboradores, entre ellos, tres operarios y el administrador de una empresa ubicada en Lima norte, a los cuales se les realizó una entrevista para la recopilación de la información, así mismo, para ello se usó una guía de entrevista. Como resultado se obtuvo que el manejo de la comunicación organizacional es corta y limitada, todavía queda mucho por mejorar dentro de la empresa, asimismo, se necesita priorizar la atención a los colaboradores ya que es un factor clave para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se concluye que la comunicación es indispensable en toda organización, es por ello, que se enfatiza en este punto, ya que la comunicación que se maneja es escasa, esto trae consigo desconfianza y falta de información entre los colaboradores.

Palabras clave: Comunicación organizacional, comunicación interna, desempeño laboral, liderazgo

Abstract

Since time ago, one of the biggest problems that has been detected in national companies is that communication in organizations is limited, which is why this research work sought to know the characteristics of organizational communication in a company in Lima Norte. As for the methodology used, it was a qualitative approach and phenomenological design. In addition, four collaborators were considered as participants, among them, three operators and the administrator of a company located in northern Lima, who were interviewed for the collection of information, likewise, for this a guide was used. of interview. As a result, it was obtained that the management of organizational communication is short and limited, there is still much to improve within the company, likewise, it is necessary to prioritize the attention to the collaborators since it is a key factor for the fulfillment of the organizational objectives. It is concluded that communication is essential in any organization, that is why it is emphasized at this point, since the communication that is handled is scarce, this brings with it distrust and lack of information among the collaborators.

Keywords: Organizational communication, internal communication, job performance, leadership

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones se han estado perjudicando debido a la baja importancia en la gestión del área de talento humano, para ello, se busca de una comunicación activa y coherente en el área interna de las empresas. Por otro lado, se está convirtiendo en un gran desafío la selección de los colaboradores con las características requeridas para puestos específicos. Al respecto Niño y Cortes nos mencionan que una comunicación asertiva va ser parte de una mejora en el trabajo en equipo, donde los colaboradores puedan exponer sus ideas de manera clara y estos sean respetados (párr. 68). Por lo tanto, existe una posibilidad de que esta sea una realidad que se vive en muchas de las organizaciones internacionales.

En el ámbito nacional, existen organizaciones que cuentan con una comunicación deficiente, esto será factible para retrasos en las operaciones y errores en la ejecución. Por esa razón, esto sería uno de los mayores problemas por lo que pasan las empresas peruanas. Referente a ello, Miranda y Pastor (2016) señalan que la comunicación en la organización sirve para facilitar la información, de modo que pasa por un proceso de acciones y tareas que se dan en la empresa, en donde el mensaje enviado se trasmite correctamente, asimismo mantener una escucha activa para una mutua comprensión (p.38). Por consiguiente, se considera importante la presencia del líder empresarial para va motivar y comunicar de manera correcta a sus colaboradores.

A nivel local, se viene generando inestabilidad en la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, ya que se presenta baja productividad y poca comunicación entre los empleados. Se tiene en cuenta que los flujos de comunicación son considerados de diferentes formas, dado que pasan por canales donde el mensaje circula y se transmite. Así pues, para las complicaciones que se producen en el proceso comunicativo es favorable mantener la escucha activa, verificar si se lleva a cabo la buena retroalimentación en el personal, enviar mensajes claros, controlar las emociones, de ese modo evitar intervenciones en las relaciones laborales.

Por lo mostrado anteriormente, se planteó como problema general: ¿Cuál es la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022?, de la cual se plantearon, los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022?, (b) ¿Cuál es la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022?, (c) ¿Cuál es la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022?

El desarrollo de esta tesis presentó una justificación teórica, práctica y metodológica.

La presente tesis presentó una justificación teórica, al respecto Fernández manifiesta mediante la inquietud por parte del analizador que profundiza los enfoques que se dan de modo teórico, esto sirve para buscar una posible solución, además de ampliar el conocimiento con referencia al tema de investigación (2020, párr. 65). Esto es de gran ayuda porque permite que la justificación siga guardando relación en torno al tema, para de esa manera se lleve a cabo la investigación. Es por ello, que mediante la presente tesis se buscó que se extienda la literatura en base a la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, y los resultados contribuyan a próximas investigaciones.

Para los autores Arias, R. et al. (2012) opinan al respecto, que una justificación práctica, se encarga de contribuir a que las investigaciones encuentren la problemática que se viene estudiando. Citado por el autor Fernández Bedoya (2020). Del siguiente modo, en este estudio se determinó una carencia en la comunicación organizacional de una empresa de Lima Norte. Por lo tanto, mediante los resultados que se obtuvieron permitan brindar algunas soluciones y sugerencias que busquen beneficiar la comunicación organizacional en las empresas.

Para Álvarez (2020) nos afirma que una justificación metodológica describe la razón de usar una metodología planteada, para ello, es fundamental resaltar su importancia que nos permitirán determinar ciertos factores y de esa manera que se pueda conocer diversas razones que apoyarán a la investigación (párr. 6). Por lo tanto, el resultado de esta investigación tuvo como fin buscar una metodología que sea confiable y que brinde un juicio válido para responder a las interrogantes

presentadas acerca de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte.

Para la presente tesis se planteó como objetivo general: Conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022, de la cual se plantearon, los siguientes objetivos específicos: (a) Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022 (b) Conocer la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022 (c) Conocer la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Esta tesis está constituida por antecedentes internacionales y nacionales, estos mantienen relación con la categoría comunicación organizacional, tal como se evidenciarán en las siguientes líneas.

En el contexto internacional, Balarezo (2019) en su estudio de investigación realizado en Ecuador, en la cual su objetivo fue analizar y resolver la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Se caracterizó por presentar un nivel de investigación descriptivo, estuvo constituido por una muestra de 30 trabajadores de la empresa, asimismo, se realizó un instrumento con un cuestionario de 25 preguntas para obtener la información necesaria. Se llegó a la conclusión que la comunicación organizacional interna de la empresa, es importante ya que ayuda a afrontar los problemas que existen en el ámbito laboral.

Flores (2018) en su estudio de investigación realizado en Madrid, en la cual su objetivo fue determinar la comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales. Se caracterizó por presentar un nivel de investigación descriptivo-explicativo, con un enfoque cualitativo, en donde estuvo constituido por una población de 13 colaboradores de telefónica y la técnica usada fue la observación. Se llegó a la conclusión de que la prevención de los riesgos laborales no se deben limitar, ya que los contenidos nos pueden ayudar en ciertos casos exploratorios, además que una buena comunicación va a ayudar a que los riesgos disminuyan, debido a la planificación que se lleva, en segundo lugar las tecnologías digitales nos benefician en la aproximación de las prevenciones y la comunicación de las entidades privadas, y por último en la precaución de los peligros laborales la comunicación es de gran importancia, ya que nos permite someter firmeza en los cambios, además de promover un cambio de las inquietudes y medidas en temas de materia preventiva

Palomino y Peña (2016) en su estudio de investigación realizado en Cartagena, en la cual su objetivo fue identificar el clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y papelería Veneplast LTDA. Se caracterizó por presentar un nivel descriptivo, en donde estuvo

constituido por una muestra de 20 trabajadores de la empresa. Los resultados fueron favorables entre las variables y se determinó que a medida que mejore la comunicación dentro de la empresa se obtendrá un mejor desempeño. Se llegó a la conclusión que mantener una buena comunicación en la empresa es factor clave para poder llevar a cabo ciertos procesos; la problemática radica en la directiva que no toma acertadas decisiones y todo ello conlleva a la interrupción del desarrollo de actividades de los colaboradores, es por ello, que se tomaron algunas medidas para aumentar y lograr un mejor posicionamiento de la organización.

Rodas (2017) en su estudio de investigación realizado en Quetzaltenango, en la cual su objetivo fue determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa dedicada a realizar eventos y convenciones de Quetzaltenango, 2017. Se caracterizó por presentar un nivel de investigación descriptivo, en donde estuvo constituida con una muestra de 35 miembros de la empresa que respondieron un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron fueron favorables, ya que se determinó que las dos variables están relacionadas. Es por ello, que se llegó a la conclusión que la comunicación efectiva y trabajo en equipo, están fuertemente vinculados y que es fundamental para el crecimiento del desempeño de los colaboradores, asimismo, se determinó que una comunicación eficaz va influenciar en la actitud de los trabajadores.

Zans (2016) en su estudio de investigación realizado en Managua, en la cual su objetivo fue describir clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y los docentes de la Facultad Regional multidisciplinaria de Magalpa, UNAM-Managua. Se caracterizó por presentar un nivel de investigación descriptivo-explicativo, con un enfoque cuantitativo-cualitativo, en donde estuvo constituida por 88 trabajadores y funcionarios, la cual tuvo una muestra de un total de 59 trabajadores y funcionarios de dicho centro. Los resultados que se obtuvieron indican que la variable clima organizacional, es favorable con una medida mayor de las emociones, asimismo la frialdad y el alejamiento se considera no tan favorable con una menor medida. Se llegó a la conclusión de que es necesario motivar a las autoridades encargadas del área comprometida, ya que induce al logro de un excelente, impecable y adecuado clima laboral para llegar al mejor desempeño de los trabajadores de la universidad.

En el contexto nacional, Ibarra (2018) en su estudio de investigación realizado en Lima, en la cual su objetivo fue determinar la comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundario de la RED 09 de Puente Piedra Lima-2014. Se caracterizó por presentar un nivel descriptivo, en donde estuvo constituido por una muestra de 75 colaboradores de la institución educativa, asimismo, se usó 2 cuestionarios en donde se formularon preguntas. Se llegó a la conclusión de que la comunicación interna es fundamental para llegar a una excelente gestión administrativa en el colegio.

Tello (2018) en su estudio de investigación realizado en Los Olivos, en la cual su objetivo fue tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la comunicación organizacional y el desempeño de los colaboradores de Movistar Multicentro, Los Olivos 2017. Se caracterizó por presentar un nivel descriptivo, en donde estuvo constituido por una muestra de 20 trabajadores de la empresa. Los resultados fueron favorables entre las variables y se determinó que a medida que mejore la comunicación dentro de la empresa se obtendrá un mejor desempeño. Se llegó a la conclusión que mantener una buena comunicación en la empresa es factor clave para poder llevar a cabo ciertos procesos; la problemática radica en la directiva que no toma acertadas decisiones y todo ello conlleva a la interrupción del desarrollo de actividades de los colaboradores, es por ello, que se tomaron algunas medidas para aumentar y lograr un mejor posicionamiento de la organización.

Mori (2018) en su estudio de investigación realizada en Ancash, en la cual tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa de la UGEL Huari en el año 2017. Se caracterizó por presentar un nivel descriptivo, en la cual estuvo constituido por una muestra de 22 colaboradores dentro de la institución. Se llegó a la conclusión que se determina que el clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores. Para recalcar que esta investigación va permitir saber la importancia que debe prevalecer mantener un buen ambiente laboral para que toda organización pueda alcanzar los objetivos planteados.

En las siguientes líneas, se detallarán diversas definiciones acerca de la categoría, las cuales fueron realizados por distintos autores.

Al respecto Miranda y Pastor (2016) define a la comunicación organizacional como una parte primordial dentro de las empresas para que de este modo se maneje una buena integración de las funciones administrativas dentro de ella. Esto es relevante para la selección, evaluación y las capacitaciones de los colaboradores de la institución, en donde se pueda obtener un correcto desempeño laboral para ejecutar sus actividades. Por otro lado, la motivación y el liderazgo es esencial para que los colaboradores mantengan una buena comunicación interna, que es indispensable para el desarrollo de los objetivos dentro de la organización (p. 38). Por lo mencionado anteriormente, el autor considera a la comunicación parte elemental en toda organización, esto es fundamental para el correcto desempeño laboral de las funciones realizadas en cada área de la empresa.

Del mismo modo Summa, afirma que en las empresas no se brinda el buen trato entre los jefes y trabajadores, esto dificulta que mantengan una comunicación clara y coherente y que la información sea explícita y detallada a la hora de brindar el mensaje. Por ese lado, se corrobora que en las organizaciones todavía sigue existiendo una mala comunicación por distintos factores, uno de ellos es que se da un comportamiento demasiado autoritario del jefe de la empresa, todo esto origina que los trabajadores no sientan ese compromiso con los lineamientos de la empresa y su productividad sea limitada (2016, párr. 25).

En los siguientes párrafos, se definirán las subcategorías e indicadores de la categoría comunicación organizacional:

Con respecto a la subcategoría 1 comunicación interna, Viscaya, et al. (2017) la comunicación interna en los últimos años se ha rediseñado, ya que ha pasado de tener un enfoque de información con misión y visión que busca la comprensión de la empresa, a uno de enfoque contributivo el cual resalta y reconoce las participaciones de los colaboradores en sus decisiones, tal como en la configuración de la empresa y la generación de valor (párr. 20). Es por ello, que la comunicación interna busca vincular al trabajo individual con los objetivos de la institución, para así mantener la motivación en las tareas diarias, además de aumentar la satisfacción de los colaboradores y tener una mayor productividad.

Según Pineda, la comunicación interna facilita a la gestión y la apropiación de una excelente cultura organizacional, todo ello se relaciona con la interacción que mantienen los colaboradores dentro de la institución (2020, párr. 4). Al respecto, es fundamental mantener una comunicación eficaz dentro de la organización, de esa forma cada colaborador tenga claro su función y pueda obtener un máximo desempeño en el logro de sus actividades dentro de la empresa.

Con respecto a las técnicas de comunicación, García (2016) el propósito fundamental de las técnicas de comunicación es que permite a los grupos de una comunidad poder analizar y expresar sus conocimientos, además de hacer un mapa y diagramar el contexto en una forma cómoda, usando símbolos y materiales a lo que ellos estén acostumbrados (p. 21). Como bien sabemos, usar algunas técnicas nos va permitir facilitar la información brindada, ya que su uso favorece a que el mensaje sea recibido con éxito.

Con respecto a la retroalimentación, Espinoza (2021) la retroalimentación es la información con respecto a la distancia que hay entre los conocimientos previos y el nivel de referencia de parámetros de un sistema usado para acortar brechas (párr. 21). Esto es una práctica en la cual se permite promover el desarrollo potencial de una persona, ya que se logra que los seres humanos alcancen un máximo potencial de aprendizaje y enseñanza y esto permita que logre sus objetivos.

Con respecto a la subcategoría 2 desempeño laboral, Rodríguez y Lechuga (2019) define al desempeño como la actuación de los trabajadores cuando aplican sus inclinaciones, necesidades y aptitudes en relación con los objetivos de la organización, o en general en la sociedad en la que se desenvuelven, con el fin de lograr un resultado específico (párr. 11). En efecto, el desempeño de las personas es la mezcla de los comportamientos con los resultados, lo cual hace que se caracterice al desempeño como el rendimiento que puedan llegar a tener los colaboradores para cumplir metas específicas.

Con respecto a las capacitaciones, Bohórquez, Caro y Morales (2019) mencionan al respecto que las capacitaciones nos son actividades que generan gastos, sino al contrario son inversiones que agregan valor, tanto para los

inversionistas como los empleados, ya que, permite que aumenten su desempeño laboral. Asimismo, el empleador que brinda capacitaciones logra aumentar la productividad, además, se logra que el colaborador se identifique con las tareas que realiza, es por ello la importancia que radica en el tema de las capacitaciones (párr. 16).

Con respecto al clima organizacional, Pilligua y Arteaga (2019, párr. 12) mencionan que esta compuesto por varios factores, tanto emocionales como físicos que inciden en desempeño y el comportamiento de los trabajadores de la organización. Todo ello, determina la forma en que el individuo perciba el trabajo, desempeño y la productividad que tenga, para así contemplar el medio ambiente físico y humano en que desarrolla su trabajo cotidiano, y que esto influya en su satisfacción personal, y por ende en su productividad.

Con respecto al compromiso laboral, Hernández, et al (2018) relacionan al compromiso organizacional como un sentimiento en la cual el trabajador se siente identificado con la empresa, sus metas y con el objetivo de seguir perteneciendo en ella. Todo ello, es significativo, ya que se logra que los colaboradores mantengan un gran impacto en el crecimiento de la productividad, además de desarrollar unas condiciones adecuadas dentro de la organización, lo cual es necesario para subsistir en este mundo que esta en constante cambio (párr. 21). Al respecto, es necesario que las empresas mantengan un buen trato con sus colaboradores, para que de este modo ellos sientan aprecio y esto logre influir en el desempeño de cada uno de los trabajadores.

Con respecto a la subcategoría 3 liderazgo, Bedoya (2021) menciona they claim that leadership is the interpersonal influence that is exerted in some situations and is directed through the communication process for the achievement of objectives (párr. 5). Por otro lado, tenemos a Uzurriaga, Osorio y Arias que afirma que el liderazgo es la capacidad de las personas para poder ejercer cierto predominio sobre las demás personas, con el fin de lograr las metas propuestas (2020, p. 138). Según lo mencionado por los autores, el liderazgo es un proceso fundamental dentro de las organizaciones, para que de este modo se pueda incentivar y brindar la confianza necesaria que los colaboradores necesitan para el desempeño adecuado de sus habilidades dentro de la empresa.

Con respecto a la motivación, Albano, et al (2018) definen a la motivación como un proceso que no se puede controlar en la propia persona, y más en un tercer sujeto. Para el supervisor o gerente es más complicado controlar la motivación de sus empleados, lo que, si es factible ejercer cierta influencia en los comportamientos ajenos, para aportar condicionantes apropiados, sin embargo, el resultado va depender de la forma en que la persona procese la estimulación (párr. 26). La motivación es fundamental en las organizaciones, ya que su objetivo es influenciar en el comportamiento de las personas para que de este modo usen sus capacidades y habilidades en su totalidad.

Con respecto a la toma de decisiones, Arévalo y Estrada (2017) mencionan que la toma de decisiones sigue siendo uno de los temas con mayor trascendencia en tema de teoría organizacional, porque de este modo los procesos decisorios están continuamente asociados en el contexto empresarial y económico. Por ello, es frecuente estar asociados a situaciones de mayor incertidumbre en donde se tiene que escoger diversas opciones para que este modo pueda conducir a varios caminos, tanto positivos como negativos, y obtener como resultado una posible opción elegida (párr. 3). Al respecto, la toma de decisiones es un camino difícil de tomar, ya que, para encontrar una posible solución hay que analizar varias alternativas, asimismo, es necesario tener presente las ventajas y desventajas que se tendrá con la alternativa tomada.

Con respecto al trabajo en equipo, Melchor y García (2016) el trabajo en equipo es un conjunto de dos o más colaboradores que trabajan para un fin en común, asimismo, se caracterizan porque presentan dos grupos que son formales e informales. Para los grupos formales se precisa una estructura misma de la organización, encargados de realizar aquellos trabajos específicos y que guarden relación solo con los objetivos generales de la institución, por otro lado, están los grupos informales que no mantienen estructura fija, sino que se definen por instituciones en particular (párr. 15). Se ha visto que, el trabajo en equipo en todas las organizaciones tiende a elevar la productividad de los trabajadores, es por ello, que se aconseja al área de recursos humanos que se incentive ese método de trabajo, ya que un trabajo con metas comunes es favorable para toda empresa.

En las siguientes líneas se mencionarán algunas teorías de la comunicación organizacional:

La teoría de las relaciones humanas revela algunas fallas en la comunicación de las empresas, con el fin de alertar a los administradores y estos garanticen una intervención de los trabajadores para una solución en los problemas de la empresa, además de incentivar cierta confianza entre ellos. Se resalta que la comunicación mantiene dos propósitos: En primer lugar, la de proporcionar cierta información que se requiere para el desarrollo de todas las actividades del trabajador, y, en segundo lugar, de acoger algunas actitudes que lleguen a la contribución, motivación, cooperación y satisfacción en su cargo, con el fin de influenciar al trabajador para un mejor desempeño (Guevara, 2020, p. 9, como se citó en Chiavenato, 2012).

La teoría de los sistemas de Likert viene a ser un sistema de comunicaciones que existen para cada uno de los sistemas de administración, para el autoritario coercitivo mantiene un sistema precario y se encarga de brindar órdenes, para el autoritario benevolente motiva por medio de las recompensas económicas, para el consultivo que mantiene una comunicación vertical que busca facilitar flujo de información, y por último, el participativo que resulta eficiente para la organización (Chiavenato, 2012). Por otro lado, esta teoría es fundamental en las relaciones personales, con el fin de ofrecer un ambiente adecuado que permita la interrelación y la comunicación entre los participantes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño y tipo de investigación

Tipo de investigación

El tipo de esta tesis fue básica, al respecto Gerencia (2020) menciona que este tipo se caracteriza a grandes rasgos porque está ligado con el marco teórico. Esto busca que se incrementen ciertos conocimientos tanto científicos, como filosóficos, con la intención de obtener un análisis sin llegar a contrastarlo en algún aspecto práctico.

Nivel de investigación

El nivel de esta tesis fue descriptivo, según Tamayo y Tamayo mencionan que este tipo de investigación se encarga de comprender la descripción, el registro, el análisis y la interpretación de la actual naturaleza o los procesos de fenómenos, además, se caracteriza por trabajar sobre realidades de diversos hechos para de ese modo presentarnos una correcta interpretación (2016, p. 2). Del mismo modo para Zumarán (2017) menciona que se describe cualidades de determinados sucesos o fenómenos en específicos.

Diseño de investigación

El diseño de esta tesis fue fenomenológico, al respecto Parra (2017) menciona que este diseño está basado en una comprensión del mundo vital de los humanos, en donde se muestra a nivel general diversas situaciones que se dan de manera cotidiana. Asimismo, todo ello se ve desde una perspectiva con un marco de referencia individual y los recuerdos que mantiene, así como las vivencias, percepciones y aquellas experiencias vividas (p. 105).

Enfoque de investigación

El enfoque de esta tesis fue de origen cualitativo, ya que, nos permitió recopilar algunos datos por medio de la revisión de documentos, para Mata (2019) el enfoque cualitativo asume realidades de modo subjetivo,

compuesto y de manera dinámica por la diversidad de contextos. Además, busca un análisis a profundidad para encontrar diversos significados que se dan de modo subjetivo y que forman parte de algunas realidades ya estudiadas con anterioridad.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La categoría de esta tesis fue la comunicación organizacional, siendo esta categoría de enfoque cualitativo, la cual describirá características y las cualidades de dicho fenómeno de estudio.

Categoría: Comunicación organizacional

Subcategorías: Comunicación interna, desempeño laboral, liderazgo (técnicas de comunicación, retroalimentación, capacitaciones, clima organizacional, compromiso laboral, motivación, toma de decisiones, trabajo en equipo).

La matriz de categorización se adjuntará en anexos (**Ver Anexo 01**), en donde se considerarán los caracteres de la categoría mencionada.

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio de la investigación fue en una empresa ubicada en Lima Norte, esta se realizó a cuatro colaboradores, quienes fueron tres operarios y al administrador de dicha empresa, dado que, se consideró que accediendo a la misma empresa se podía obtener la información con más profundidad.

Al respecto Monje (2011, p. 40) nos menciona que es un lugar en donde debe estar bien identificado el sitio donde se realizará el estudio, además del

acceso, los recursos disponibles y ciertas características de los participantes en cuestión.

3.4 Participantes

La entrevista se realizó de manera presencial en una empresa ubicada en Lima Norte, esta se realizó a cuatro colaboradores, quienes fueron tres operarios y al administrador de dicha empresa, dado que accedieron a colaborar con dicha investigación.

Tabla 1

Participantes

Sujeto	Cargo o función	Código
Entrevistado 1	Operario	E1
Entrevistado 2	Operaria	E2
Entrevistado 3	Operaria	E3
Entrevistado 4	Administrador	E4

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta tesis usó como técnica de recolección de datos a la entrevista, que consistió en realizar una serie de preguntas a cuatro colaboradores de una empresa de Lima Norte. Para Troncoso y Amaya (2016) la entrevista va permitir la obtención de datos e información de los sujetos en estudio mediante una interacción oral con los investigadores. Por otro lado, al entrevistador se le hará más factible que comprenda con más realidad lo vivido por el entrevistado (párr. 16).

Esta investigación usó como instrumento de recolección de datos una guía de entrevista, asimismo, consistió en 9 preguntas que se realizó a cuatro trabajadores de una empresa de Lima Norte. Por otro lado, para Bernal (2016) menciona que la guía de entrevista es un instrumento que contiene interrogantes en donde se obtendrá algunos datos precisos y de

esa manera conseguir los objetivos planteados en el trabajo de investigación (p. 217). Es decir, es un procedimiento donde se obtendrá información acerca del objetivo a estudiar.

3.6 Procedimiento

Luego de la selección de la categoría comunicación organizacional con origen cualitativo, se desarrolló el marco teórico con el fin de obtener toda la información relacionada al tema. Por esta razón, en esta investigación se usó como técnica de recolección de datos a la entrevista y como instrumento una guía de entrevista. Según Pezo (2020) menciona que, en el procedimiento de una investigación se describen procesos semánticos, estadísticos, lingüísticos, etc; las cuales se emplearán para poder interpretar los significados de la información obtenida (p. 24).

Para ello, se realizó una entrevista a cuatro colaboradores con conocimientos y amplia experiencia en su rubro, en donde se les mencionó una serie de preguntas con la intención de recolectar toda la información necesaria, es por ello, que se formuló una guía de entrevista que estuvo conformado por 9 preguntas, las cuales quedaron grabados. Posteriormente, se recopiló y sintetizó la información para insertarlo en esta tesis.

3.7 Rigor científico

La validez de este instrumento, fue analizada y aprobada por tres docentes especializados en la materia, los cuales pertenecen a la escuela de administración. Para López y Avello (2019) la validez viene a ser el grado en que el instrumento medirá lo que debe medir, para ello, se va comparar el instrumento a usar con el ideal (párr. 8). Por otro lado, Valderrama (2013) nos mencionan que los instrumentos brindarán un cierto grado de validez con el fin de que toda la información recolectada sean confiables (p. 206).

Por otro lado, la confiabilidad de esta investigación se basó en la recolección de información, la cual fue brindada por cuatro colaboradores de una empresa ubicada en Lima Norte. López y Avello (2019) mencionan que la confiabilidad viene a ser el grado de congruencia con la que un instrumento medirá la variable con el cual un instrumento, mide la variable (párr. 10). Asimismo, Hernández, Fernando y Baptista (2014) aclaran que un instrumento llega a ser totalmente confiable en el momento que llega a proporcionar resultados que tengan un carácter verídico y cuenten con coherencia (p. 201).

Tabla 2

Autores de validación de instrumento

NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA
DR. CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DR. ALVA ARCE, ROSEL CÉSAR	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3.8 Método de análisis de datos

Esta tesis fue de nivel descriptivo y empírico, tuvo como uno de los métodos principales, al análisis de contenido. Asimismo, este resultó útil para poder analizar comunicación organizacional que se maneja en la organización, todo ello por medio de las respuestas que se darán de manera verbal de los sujetos en relación a las diversas circunstancias dadas. En este caso, esto hace referencia a una comunicación verbal. Al respecto, se menciona que la comunicación transmite un transporte de la información, que va dirigido de un emisor hacia un receptor, pero en esta operación que será controlada o no esta pueda ser tanto descifrada como descrita por el análisis de contenido (Laurente, 2020, p. 21, como se citó en Bardin, 1986).

3.9 Aspectos éticos

Para Salazar, Icaza y Alejo (2018) la ética es considerado una ciencia normativa, la cual fija leyes y normas en donde las personas puedan tomar correctas decisiones (párr. 12). Asimismo, la ética emite juicios sobre lo bueno y lo malo, cabe recalcar que las acciones cometidas son producto de la conducta humana.

Por otro lado, los aspectos éticos son relevantes en el proceso de cualquier investigación, es por ello, que la información que se detalló en esta investigación fue de carácter propio de la autora.

Considerando que toda información fue de uso exclusivo y carácter confidencial para uso académico, es por ello, que las identidades de los participantes de dicho estudio fueron de carácter confidencial.

Posterior a ello, los juicios que se emitieron al consolidar esta investigación fue propio de la autora de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Objetivo específico 1

Subcategoría comunicación interna

En las siguientes líneas se presentará la explicación de los resultados obtenidos en esta investigación, la cual tuvo como **técnica a la entrevista**, asimismo, se tomó como referencia a los resultados que estuvieron vinculados con el primer objetivo específico el cual consistió en conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022.

Se realizaron una serie de preguntas que tuvieron como referencia a la comunicación interna dentro la organización, a partir de ello se obtuvieron como resultado, (E1 y E3) señalaron que no es la más adecuada, ya que mencionaron que no se les brinda la atención adecuada a la hora de resolver sus dudas, asimismo, mencionaron que la persona encargada de supervisarlos (administrador) suele estar ocupada o muchas veces en otras funciones, trayendo consigo un poco de incomodidad en la organización. Sin embargo, (E2) refiere lo contrario, ya que señala que la comunicación que se mantiene dentro de la empresa no es tan deficiente, encontrando muchas veces ayuda en el administrador y en algunos de sus compañeros. Por otro lado, (E4) menciona que su labor radica en que la comunicación que se tenga dentro de la empresa sea la más favorable, ya que es un factor clave para el cumplimiento de las metas, asimismo, manifestó que mantiene una comunicación efectiva con su jefe.

Como se pudo ver en este caso, dentro de los operarios, la mayor parte de ellos han mencionado que no existe una buena comunicación interna dentro de la empresa, destacando la respuesta de una colaboradora que se detalla a continuación “...*el administrador es el que nos pregunta si pudimos entender lo que nos explicaron en las*

capacitaciones, trato de preguntar, pero me da un poco de miedo porque siempre lo veo un poco estresado ...”.

En base a las respuestas obtenidas por los colaboradores en la entrevista se tuvo como resultado, que la mayoría de los entrevistados señalaron en referencia a la comunicación interna que existe una comunicación escasa y que es necesario que el administrador manifieste un poco más de confianza. Lo mencionado anteriormente queda plasmado en la siguiente tabla.

Tabla 3

Resultados del objetivo específico 1

Objetivo específico 1	técnica	Comunicación interna deficiente en la empresa	Comunicación interna en proceso de mejora
Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022.	La entrevista	La comunicación que se maneja en la organización es escasa, generando dudas que no son resueltas, asimismo, se necesita priorizar la atención a los colaboradores dentro de la empresa, ya que es un factor clave para el cumplimiento de los objetivos.	Se necesita la iniciativa por parte del dueño de la empresa que parece desconocer del tema, este solo mantiene un trato directo con el administrador y no esta informado de la situación.

Objetivo específico 2

Subcategoría desempeño laboral

Respecto a la descripción de los resultados obtenidos en esta investigación, la cual tuvo como técnica a la entrevista, asimismo, se tomó como referencia a los resultados que estuvieron vinculados con el segundo objetivo específico el cual consistió en conocer la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022.

Se realizaron una serie de preguntas que tuvieron como referencia al desempeño laboral en la organización. En cuanto a la primera pregunta que consistió en conocer si las capacitaciones que se les brindaban eran realizadas con regularidad, a partir de ello, se obtuvo como resultado que todos los entrevistados (E1, E2, E3, E4) detallaron que las capacitaciones

se realizan de manera constante, asimismo, señalaron que les facilita con la técnica a la hora de realizar su trabajo, así también, demostraron agradecimiento al dueño de la empresa, ya que a pesar de los momentos de tensión generado dentro de la empresa, ello les ha fortalecido.

Continuando con la segunda pregunta, la cual consistió en conocer como era el clima organizacional en la empresa, para lo cual mencionaron (E1 y E3) que no hay un grato ambiente dentro de la institución, ya que hay situaciones en que se genera estrés entre los trabajadores debido a que la mayor parte del día andan ocupados en sus labores tratando de llegar a la producción diaria requerida por la empresa. Por otro lado, (E2) menciona que las situaciones que pasan son manejables y son parte de cualquier empresa. Asimismo, (E4) señala que su labor como administrador y supervisor es que el clima sea el más favorable para todos sus colaboradores, y cualquier malentendido es solucionado a la brevedad.

Para cerrar con la tercera pregunta, la cual consistió en conocer el compromiso que tienen con las metas de la organización, al respecto manifestaron el total de los entrevistados que se sienten identificados con la empresa, y a pesar de las vivencias que se dan en ciertas ocasiones, ellos tratan de esforzarse por cumplir con sus labores.

Como se puede ver en este caso, dentro de los entrevistados, la mayor parte de ellos han mencionado que a pesar del clima inestable que suele existir en ciertas ocasiones, ellos hacen gran esfuerzo por cumplir con sus funciones, es por ello, que se destaca que existe un buen desempeño laboral dentro de la organización. A continuación, se destaca la respuesta de un entrevistado *“...en mi parte si, siento que cualquier organización de merecer un respeto y si entre a trabajar a esta empresa, tengo que retribuirle de la mejor manera, ya que me está brindando la posibilidad de crecer y superarme a nivel personal y profesional...”*

En base a las respuestas obtenidas por los colaboradores en la entrevista se tuvo como resultado, que la mayoría de los entrevistados señalaron que tratan de mantener un óptimo desempeño laboral, a pesar de que el ambiente no es el más grato, esto es debido a las capacitaciones que se les brindan y el compromiso que sienten hacia su centro de trabajo. Lo mencionado anteriormente queda plasmado en la siguiente tabla.

Tabla 4
Resultados del objetivo específico 2

Objetivo específico 2	técnica	Buen desempeño laboral en la organización	Influencia de capacitaciones y compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral
Conocer la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022.	La entrevista	El desempeño laboral que se tiene en la empresa es bueno, pero no se considera el más óptimo, debido al clima laboral inestable que existe.	Se destaca el nivel de ambos factores, ya que prácticamente es lo que ayuda a que los colaboradores demuestren madurez en cuanto a realizar sus funciones laborales.

Objetivo específico 3

Subcategoría liderazgo

En cuanto con la descripción de los resultados obtenidos en esta investigación, la cual tuvo como **técnica a la entrevista**, asimismo, se tomó como referencia a los resultados que estuvieron vinculados con el tercer objetivo específico el cual consistió en conocer la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022.

Se realizaron una serie de preguntas que tuvieron como referencia al liderazgo dentro de la organización. En cuanto a la primera pregunta que consistió en conocer si se le brindan beneficios o incentivos por trabajos extras que realizan, a partir de ello, se obtuvo como resultado que la mayor parte de los entrevistados (E2, E3, E4) mencionaron que si eran pagadas sus horas extras, asimismo, recalcaron que si algunos beneficios que les brindan serían más recurrentes sería más beneficioso para los trabajadores, generando mejores resultados para la empresa.

Además, tenemos la opinión del administrador (E4) que indica que es parte de la política de la empresa reconocer cualquier trabajo extra que realicen los colaboradores, y que son conscientes en todo momento de sus derechos. Por otro lado, para (E1) un poco aquejado nos comentó que desearía si se le pagan las horas extras, pero con un mínimo que considera no es el adecuado.

Continuando con la segunda pregunta, la cual consistió en conocer si las sugerencias o ideas que ellos brindan a la empresa son tomadas en consideración, la mayor parte de entrevistados (E1, E2, E3) señalaron que no se les pedían opiniones con respecto al trabajo y que solo cumplían con su labor, asimismo, (E1) mencionó que en cierta ocasión había sugerido alguna técnica con el fin de agilizar su trabajo, pero lamentablemente no fue escuchado. Por el contrario, el administrador (E4) detalla que sus sugerencias si son tomadas en cuenta cuando habla con el dueño de la empresa.

Con respecto a la tercera pregunta, que consistió en conocer si se promovía el trabajo en equipo, hubo respuestas muy diferenciadas, ya que por su parte (E1 Y E2) optaron por mostrarse neutros con respuestas un poco vacías. Por otro lado, (E3) indicó que cuando no eran escuchados o resueltas sus dudas generaba malestar en el clima laboral. Asimismo, el administrador (E4) detalló en su comentario *“...como administrador tengo que supervisar y promover un trabajo conjunto”*.

Como última pregunta, que consistió en conocer si los colaboradores mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo (E1, E2 y E3) mencionan que tratan de lidiar con esas situaciones, ya que algunos compañeros de trabajo suelen mostrarse incómodos cuando se les pregunta algo relacionado con su trabajo. A continuación, se destaca la respuesta de un entrevistado, con respecto al compañerismo *“...solo con algunos, porque hay compañeros que no les gusta apoyar, y por más que trate de hablar con ellos se muestran un poco indiferente, pero comprendo que es parte de cualquier trabajo”*.

En base a las respuestas obtenidas por los colaboradores en la entrevista se tuvo como resultado, que la mayoría de los entrevistados señalaron que el liderazgo que se mantienen en la empresa no es el más adecuado, pero a pesar de ello, continúan con su labor para mantenerse dentro de la organización. Lo mencionado anteriormente queda plasmado en la siguiente tabla.

Tabla 5

Resultados del objetivo específico 3

Objetivo específico 3	técnica	El liderazgo implementado en la empresa no es el más adecuado	Liderazgo en proceso de mejora
Conocer la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022	La entrevista	Es indispensable que se mantenga un liderazgo eficaz por parte del administrador, para que de esta manera logre mantener motivados y encaminados hacia los objetivos empresariales.	Se identifica que se hace poco esfuerzo por tener un pleno liderazgo dentro de la empresa, para ellos, se requiere que el administrador tome iniciativa.

Objetivo general

En cuanto a los resultados de esta tesis y en base al objetivo general, el cual consistió en conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022, se puede mencionar que el manejo de la comunicación organizacional es corta y limitada, todavía queda mucho por mejorar dentro de la empresa, ya que la comunicación que se maneja es un punto débil para la organización. Para afirmar lo anteriormente mencionado se detallará la respuesta de uno de los entrevistados, “..en verdad la comunicación es corta, porque siempre estamos full realizando nuestro trabajo, es algo que dificulta porque tenemos que llegar a cada meta diaria de producción”, como bien se pudo corroborar que a pesar de los esfuerzos que se hacen por parte de los colaboradores, se concluye, que esto genera de que no se llegue a un desempeño óptimo, generando lentitud al momento de realizar sus labores.

Tabla 6

Resultados del objetivo general

Objetivo general	técnica	Comunicación organizacional deficiente
Conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022	La entrevista	Es fundamental que se haga énfasis en este punto, si bien, se cumple con las actividades que realizan los colaboradores, estas podrían ser desarrolladas a plenitud y con un mínimo esfuerzo. Para ello, es necesario el conocimiento y un plan por parte del dueño de la empresa.

Discusión

En este segmento de la presente investigación, se discutió los resultados que fueron obtenidos de esta tesis mediante el método de triangulación. Para ello, es pertinente mencionar el propósito de dicha investigación que es conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022.

Discusión con el objetivo específico 1

En primer lugar, con respecto al primer objetivo específico que fue conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022, se realizó la discusión con los siguientes antecedentes, para Balarezo (2019) menciona que la comunicación interna de la empresa es fundamental, esto ayudó a afrontar ciertos problemas que existieron en dicha empresa, asimismo, se comprobó que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional, ya que una comunicación eficaz y clara va generar que los procesos que se manejan dentro de la organización sean más óptimos. Asimismo, Ibarra (2018) menciona que la comunicación interna que se mantenía era deficiente, llegando a la conclusión que es fundamental para llegar a una excelente gestión administrativa dentro de la institución, afirmando lo mencionado por Balarezo. Según lo mencionado anteriormente, se afirma que esta tesis concuerda con los autores, esto hace referencia a las entrevistas en

donde se mencionó que la comunicación interna era deficiente, generando confusión entre los colaboradores, ya que no se resuelve las dudas o se toma en consideración las ideas aportadas por ellos.

Continuando, a manera de opinión personal, y en referencia con el primer objetivo específico de esta investigación afirmo que la comunicación interna de cualquier organización es relevante, porque va hacer más factible su proceso de trabajo, siendo de gran influencia en la productividad de los colaboradores, por otro lado, también mejorará la relación con los miembros de la empresa. Por consiguiente, es necesario que se mejore la comunicación en la empresa, es importante escuchar las interrogantes, el punto de vista de cada colaborador, de ese modo hacerlo sentir que es considerado en la organización, fomentando así el interés y compromiso por parte de los miembros de la empresa.

Discusión con el objetivo específico 2

Continuando con el segundo objetivo específico que fue conocer la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022, se realizó la discusión con los siguientes antecedentes, para Palomino y Peña (2016) determinaron en su trabajo de investigación que para mantener un óptimo desempeño laboral es necesario que el clima laboral sea estable, para lo cual se tuvo que hacer un plan de mejora en donde puedan lidiar con los problemas que surgían en la organización. De la misma manera, para Zans (2016) quien concuerda con Palomino y Peña es fundamental tener un manejo estable de las emociones, ya que tiene gran repercusión con el desempeño de los colaboradores, ellos llegaron a la conclusión que para mantener un buen desempeño es necesario mantener una escucha activa, así como también tener motivado a las autoridades encargadas del área comprometida, con el fin de obtener resultados favorables. Para finalizar, discrepo con los autores mencionados anteriormente, ya que los resultados obtenidos en este trabajo de investigación fueron contrarios a los que se obtuvieron en dichas tesis, por ende, los entrevistados mencionaron que a pesar de que

el clima laboral es inestable ellos realizan sus funciones de manera correcta por el miedo a ser despedidos, asimismo, señalaron que las capacitaciones que se les brindan son de gran ayuda para el correcto desarrollo de sus labores.

Ahora, y a manera de opinión personal, y en referencia con el segundo objetivo específico de esta investigación, tomo en consideración lo señalado por el administrador, quien menciona que los resultados son favorables para la empresa a pesar de las situaciones desfavorables que se viven en ciertas ocasiones, y por otro lado, destaco lo mencionado por los operarios, quienes la mayor parte afirmaron que tratan de cumplir su trabajo solo por el temor de ser despedido. Por lo mencionado anteriormente, es recomendable que por parte del administrador y dueño de la empresa tomen cartas en el asunto, ya que no es adecuado trabajar bajo un clima laboral inestable, además, hay una alta probabilidad que con el pasar del tiempo la organización se vea afectado por el bajo rendimiento laboral o alta rotación de personal.

Discusión con el objetivo específico 3

Para finalizar, con el tercer objetivo específico que fue conocer la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022, se realizó la discusión con los siguientes antecedentes y la teoría de las relaciones humanas que es una de las más reconocida sobre el liderazgo, la cual describe las actitudes y comportamientos de los colaboradores, para Rodas (2017) determinó en su tesis que para ejercer un liderazgo dentro de la empresa es necesario que se mantenga una comunicación eficaz entre jefes y trabajadores, ya que va influenciar en la actitud de los miembros de la empresa, del mismo modo Uzurriaga, Osorio y Arias (2020) señala que el liderazgo volverá a las personas más capaces para poder ejercitar cierto predominio sobre los demás con el fin de lograr las metas propuestas.

Por otro lado, para la teoría de las relaciones humanas de Chiavenato, concuerda con los dos autores mencionados anteriormente,

quien menciona que es relevante es uso de una comunicación clara, ello proporcionará información para el desempeño de las funciones de los colaboradores, asimismo, es fundamental conocer esta teoría para conocer las actitudes de los miembros de una organización, con el fin de influenciar en su comportamiento por medio de la satisfacción y motivación que los colaboradores sientan.

Ahora, y a manera de opinión personal, y tomando como referencia el tercer objetivo específico de esta investigación, estoy de acuerdo con las ideas que se mencionaron, porque ejercer un liderazgo es sumamente importante dentro de cualquier organización. Un buen líder se caracteriza por tener motivados a sus trabajadores, hacer que los mismos se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa; es aquí en donde según los resultados obtenidos en la entrevista dada se encontró esa falta de liderazgo por parte del administrador, ellos mencionaron que no se ejercía un buen trabajo en equipo y que no eran escuchados a plenitud mediante cualquier duda que surgía.

Discusión con el objetivo general

El objetivo general estuvo vinculado con los siguientes antecedentes; en consecuencia, Flores (2018) señala en su estudio de investigación que es de suma importancia la comunicación organizacional, y se comprobó que para gestionar una buena prevención de riesgos laborales es fundamental mantener una escucha activa, para resolver inquietudes o cualquier medida frente al caso. Asimismo, Tello (2018) corrobora el resultado obtenido por Tello, ya que mencionó que mantener una comunicación eficaz es un factor clave para poder llevar a cabo ciertos procesos dentro de la empresa, y que interrumpir la comunicación conlleva a la interrupción del desarrollo de actividades de los colaboradores. Según lo mencionado con anterioridad, esta tesis concuerda con lo dicho por los autores, sin embargo, a pesar que la comunicación organizacional es ineficiente, la productividad en la empresa no es lenta, debido al temor de los trabajadores por ser

despedidos, siempre en cuando haciendo énfasis en que si la comunicación sería eficaz los resultados serían productivos en su totalidad.

Continuando, a manera de opinión personal, y en referencia con el objetivo general de esta investigación, afirmo que la comunicación organizacional en toda empresa es pieza relevante para mantener un óptimo desempeño, es por ello, que resalto que si existiera una comunicación más detallada y una escucha activa entre los miembros de esta empresa, beneficiaría tanto a ambas partes, ya que los procesos serían más óptimos. Entonces es necesario que se tome un plan de acción para mejorar esos detalles, con el fin de que la organización pueda ir en crecimiento.

V. CONCLUSIONES

Primera, en relación con el objetivo específico 1 se concluye que la comunicación interna que se mantiene dentro de la organización es limitada, no se les prioriza la atención debida a los colaboradores, esto viene ocasionando un ambiente turbio, además que las inquietudes que ellos manifiestan no sean aclaradas en su totalidad, siendo una barrera que genera inestabilidad en el clima laboral.

Segunda, en relación con el objetivo específico 2 se concluye que el desempeño que tienen los colaboradores es destacable debido a que los trabajadores mantienen un gran compromiso con la empresa, asimismo, las capacitaciones que se brinda es un factor clave para los resultados obtenidos en la organización. Por otro lado, se resalta que a pesar de que el clima laboral es inestable los colaboradores se esfuerzan por desarrollar sus funciones a cabalidad.

Tercera, en relación con el objetivo específico 3 se concluye que el liderazgo es un elemento resaltante dentro de cualquier organización, es por ello que se considera que el administrador aun no toma el papel de líder. Por otro lado, existe baja motivación y el ambiente que se vive en la empresa no es favorable, lo cual viene siendo un grave problema que trae tensión entre los colaboradores.

Cuarta, en relación con el objetivo general se concluye que la comunicación es indispensable en toda organización, es por ello, que se enfatiza en este punto, ya que la comunicación que se maneja es corta y limitada, esto trae consigo desconfianza y falta de información entre los colaboradores, siendo un punto débil en la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Primera, de acuerdo con la primera conclusión se recomienda una comunicación más efectiva y fluida en la organización, ya que este es un factor clave para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, asimismo, es necesario que el administrador manifieste empatía a sus colaboradores para que de este modo transmita confianza a todos los miembros de la organización.

Segunda, de acuerdo con la segunda conclusión se recomienda dar énfasis en el clima laboral para lograr mantener estabilidad necesaria, siendo de gran importancia para el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, es fundamental que la empresa siga brindando capacitaciones, así como también, aumentar los incentivos con el fin de mantener motivados y comprometidos con la organización.

Tercera, de acuerdo con la tercera conclusión se recomienda al administrador tomar iniciativa y asumir el papel de líder, para que de esta manera logre mantener motivados y encaminados a los colaboradores hacia los objetivos empresariales. Asimismo, es importante que se fomente el trabajo en equipo el cual se considera tiene mucho por mejorar, pero con una buena dirección se alcanzará la solidez que la organización requiere.

Cuarta, de acuerdo con la última conclusión se recomienda que la comunicación organizacional sea más fluida, de modo que facilite el flujo de información y esta sea más efectiva. Por otro lado, implementar un plan de mejora, en donde se respete e incluya las opiniones de todos los miembros de la organización, ya que se considera un punto relevante para el aumento del compromiso y desempeño de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Albano, S., Oviedo, R., Santero, M., Sanssone, M. y Martín, S. 2018. El problema de la motivación y desarrollo del capital humano en las pymes de Rosario, Argentina. Una propuesta basada en neurociencias, 11(2). Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18524222019000200004&lang=es
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la Investigación. Universidad de Lima. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Árvalo, J. y Estrada, H. (2017). La toma de decisiones. Una revisión del tema, 249-278. Recuperado de: https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Balarezo, B. (2014) La comunicación organizacional interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Abanto). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e.pdf>
- Bedoya, E. (2021). Leadership influence on job satisfaction and communication satisfaction in SMES under computer-mediated-communication environments, 29(1). Recuperada de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012168052021000100115&lang=es
- Cahua, K. y Granda, J. (2021). Valoración de los flujos de comunicación interna en colaboradores de dos empresas de manufacturas de Lima Norte, 2021. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80234>
- Espinoza, E. (2021). Importancia de la retroalimentación formativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, 13 (4). Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202021000400
389

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espiritu Emprendedor TES, 4(3), 65-76. Recuperado de: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

García, L. (2016). La aplicación de técnicas de comunicación en la investigación participativa. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1405.pdf

Guevara, S. (2020). Comunicación interna en la corporación belleza S.A.C, Lima 2020. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53183/Guevara_PS_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, B., Ruíz, A., Cortés, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional, 8(16). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774672018000100820

Ibarra, A. (2018). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundaria de la red 09 de Puente Piedra-Lima -2014. 1(1). Recuperado de: <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/12>

Izquierdo, G. (2015). Informantes y muestreo de investigación cualitativa Investigaciones Andinas, 17(30). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>

Laurente, Y. (2020). Percepción de docentes y directivos de la gestión de la calidad de Institutos Tecnológicos Públicos en la Región Ica, 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48003/Laurente_MYS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- López, R. y Avello, R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas, 48 (2). Recuperado de: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Melchor, F. C., y García, A. O. (2016). Comunicación Laboral: Una Propuesta Estratégica Para Facilitar El Quehacer De Los Equipos De Trabajo. Enseñanza e investigación en psicología, 21(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Miranda, F. y Pastor, P. (2016). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque-2015. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/270314538.pdf>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mori, Y. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa de la UGEL Huari en el año 2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/455/TFCE-01%2030.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Palomino, M. y Peña, R. (2016) Clima organizacional y relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y papelería Venoplast LTDA, (Tesis de maestría, Universidad de Cartagena). Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>
- Parra, K. (2017). Aplicación del Método Fenomenológico para comprender las reacciones emocionales de las familias con personas que presentan necesidades educativas especiales, 41(91). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376156277007.pdf>

- Pezo, E. (2020). Guía de procedimientos para la elaboración de trabajos de investigación y tesis en la Universidad privada de la Selva Peruana. Recuperado de: https://www.ups.edu.pe/transparencia/files/Guia_Procedimientos_Tesis.pdf
- Pineda, E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 7(1), 9-25. Recuperado de: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda, 15 (28). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Rodas, E. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo en la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango, 2017. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA, (87). Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012081602019000200079
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación, 10(1). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100305
- Summa (2015). ¿Cómo lograr una comunicación con el jefe?. Recuperado de: <http://www.revistasumma.com/como-lograr-una-comunicacion-efectiva-con-su-jefe>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud, 65(2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

- Uzurriaga, M., Osorio, C. y Arias, O. (2020). LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS. Recuperado de: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%3A%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Zumarán, W. (2017). Régimen de nacionalidad de menores de edad adoptados en el exterior por nacionales peruanos. (Tesis de maestría, Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuellar). Recuperado de: http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/41/T812_47180890_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Viscaya, T., Mujica, M. y Gasperi, R. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias, 5(1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>
- Zans, A. (2017) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Magalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

PROBLEMA	OBJETIVOS		SUBCATEGORÍA E INSTRUMENTO		
			SUBCATEGORÍAS		INSTRUMENTO
<p>Problemas específicos:</p> <p>A) ¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022?</p> <p>B) ¿Cuál es la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022?</p> <p>C) ¿Cuál es la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022?</p> <p>Problema general: ¿Cuál es la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022.</p> <p>B. Conocer la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022</p> <p>Conocer la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022.</p> <p>Objetivo general Conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022</p>	<p>1.-Categoría 1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p> <p>Para Miranda y Pastor (2017) la comunicación organizacional es una parte primordial dentro de las empresas para que de este modo se maneje una buena integración de las funciones administrativas dentro de ella. Esto es relevante para la selección, evaluación y las capacitaciones de los colaboradores de la institución, en donde se pueda obtener un correcto desempeño laboral para ejecutar sus actividades. Por otro lado, la motivación y el liderazgo es esencial para que los colaboradores mantengan una buena comunicación interna, que es fundamental para el desarrollo de los objetivos dentro de la organización (p. 38).</p>	<p>I. Comunicación interna</p>	<p>Técnicas de comunicación</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Compromiso laboral</p>	<p>Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa</p> <p>Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada</p> <p>Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa</p> <p>El clima dentro de su organización es el más adecuado</p> <p>Se siente identificado con las metas de la organización</p>

					<p><i>Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice</i></p> <p><i>Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta</i></p> <p><i>Se promueve el trabajo en equipo en la organización</i></p> <p><i>Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo</i></p>
			III. Liderazgo	<p><i>Motivación</i></p> <p><i>Toma de decisiones</i></p> <p><i>Trabajo en equipo</i></p>	
CATEGORÍA 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	SUBCATEGORÍAS		METODOLOGÍA
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022? 2. ¿Cuál es la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022? 3. ¿Cuál es la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Lima Norte, 2022. 2. Conocer la característica del desempeño laboral en una empresa de Lima Norte, 2022. 3. Conocer la característica del liderazgo en una empresa de Lima Norte, 2022. 	<p>Miranda y Pastor (2017) La comunicación organizacional es una parte primordial dentro de las empresas para que de este modo se maneje una buena integración de las funciones administrativas dentro de ella. Esto es relevante para la selección, evaluación y las capacitaciones de los colaboradores de la institución, en donde se pueda obtener un correcto desempeño laboral para ejecutar sus</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Técnicas de comunicación</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p>
		<p>actividades. Por otro lado, la</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Capacitaciones</p>	

<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer la característica de la comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022.</p>	<p>motivación y el liderazgo es esencial para que los colaboradores mantengan una buena comunicación interna, que es fundamental para el desarrollo de los objetivos dentro de la organización (p. 38).</p>		Clima organizacional	
				Compromiso laboral	
			Liderazgo	Motivación	
				Toma de decisiones	
				Trabajo en equipo	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Comunicación organizacional en una empresa de Lima norte, 2022

Buenos días, estoy realizando mi investigación de tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, es por ello que estoy realizando una guía de entrevista con interrogantes

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de sus datos en la investigación? Por favor: Marque con una x su respuesta	SI	NO
---	----	----

Nombre del entrevistado	
Fecha de la entrevista	
Cargo	
Sexo del entrevistado	

I. SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA:

Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa.

Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada.

II. SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL:

Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa

El clima dentro de su organización es el más adecuado.

Se siente identificado con las metas de la organización.

III. SOBRE EL LIDERAZGO:

Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice.

Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta.

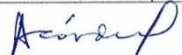
Se promueve el trabajo en equipo en la organización.

Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

ANEXO 4: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL DR. CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE LIMA NORTE, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Gonzales Collantes, Katherine Elizabeth							
Apellidos y Nombres del experto: DR. CÁRDENAS SAAVEDRA, Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	SI CÚMPLA	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN INTERNA	Técnicas de comunicación	Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa	x			
		Retroalimentación	Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada	x			
	DESEMPEÑO LABORAL	Capacitaciones	Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa	x			
		Clima organizacional	Considera que el clima dentro de su organización es el más adecuado	x			
		Compromiso laboral	Usted se siente identificado con las metas de la organización	x			
	LIDERAZGO	Motivación	Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice	x			
		Toma de decisiones	Siente que las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta	x			
		Trabajo en equipo	Considera que se promueve el trabajo en equipo en la organización	x			
			Mantiene una buena relación entre los trabajadores	x			
Firma del experto: 			Fecha: 13/06/2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL DR. ALVA ARCE, ROSEL CÉSAR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE LIMA NORTE, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Gonzales Collantes, Katherine Elizabeth							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César							
R EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN INTERNA	Técnicas de comunicación	Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa	x			
		Retroalimentación	Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada	x			
	DESEMPEÑO LABORAL	Capacitaciones	Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa	x			
		Clima organizacional	El clima dentro de su organización es el más adecuado	x			
		Compromiso laboral	Se siente identificado con las metas de la organización	x			
	LIDERAZGO	Motivación	Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice	x			
		Toma de decisiones	Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta	x			
		Trabajo en equipo	Se promueve el trabajo en equipo en la organización	x			
			Mantiene una buena relación entre los trabajadores	x			
	 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 13/06/2022			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE LIMA NORTE, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Gonzales Collantes, Katherine Elizabeth							
Apellidos y Nombres del experto: Dávila Arenaza, Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
CATEGORIA	SUBCATEGORIA		ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN INTERNA	Técnicas de comunicación	Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa		x		
		Retroalimentación	Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada		x		
	DESEMPEÑO LABORAL	Capacitaciones	Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa		x		
		Clima organizacional	El clima dentro de su organización es el más adecuado		x		
		Compromiso laboral	Se siente identificado con las metas de la organización		x		
	LIDERAZGO	Motivación	Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice		x		
		Toma de decisiones	Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta		x		
		Trabajo en equipo	Se promueve el trabajo en equipo en la organización		x		
			Mantiene una buena relación entre los trabajadores		x		
	Firma del experto:			Fecha: 15/06/2022			
							

ANEXO 4: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
Nº de registro: 01	
Nombre del investigador / Entrevistador: Katherine Gonzales Collantes	
Tema: Comunicación organizacional en una empresa de Lima norte, 2022	
Nombre del Entrevistado: Entrevistado 1	
Cargo del Entrevistado: Operario	
<p>I. SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA:</p> <p>Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa. “Bueno, en ciertas ocasiones, porque hay veces en donde el administrador nos menciona algún comunicado de manera muy rápida y como esta ocupado en otras cosas no me permite resolver mis dudas”.</p> <p>Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada. “Muy pocas veces, la verdad... lo veo ocupado y bueno en mi caso no tengo mucha confianza con él”.</p> <p>II. SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL:</p> <p>Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa “En ese aspecto si puedo agradecer a la empresa, yo llevo poco tiempo y esas capacitaciones, aunque son cortas, pero me han ayudado bastante en mi desenvolvimiento”.</p> <p>El clima dentro de su organización es el más adecuado. “Al poco tiempo que tengo trabajando en este lugar, algunos demuestran un poco de celos, lo que hago es tratar de llevarme bien con mis compañeros de trabajo”.</p>	

Se siente identificado con las metas de la organización

“En mi parte si, siento que cualquier organización de merecer un respeto y si entre a trabajar a esta empresa, tengo que retribuirle de la mejor manera, ya que me esta brindando la posibilidad de crecer y superarme a nivel personal y profesional”.

III. SOBRE EL LIDERAZGO:

Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice.

“Si, pero es mínimo y no como debería ser...mis compañeros se quejan para que aumenten pero no nos escuchan”.

Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta.

“La verdad que no, algunas ocasiones le comenté al administrador que había encontrado otra técnica para avanzar... pero no me escucho...nose si será porque estaba ocupado o no se en verdad” ...

Se promueve el trabajo en equipo en la organización.

“No puedo opinar mucho al respecto, resalto que es de gran ayuda que trabajemos unidos...eso hará que aumente la confianza entre nosotros”.

Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

“Bueno, desde que ingrese todo bien, aunque hay momentos de discordia, pero trato de continuar con mi trabajo que para eso me están pagando.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Nº de registro: 02
Nombre del investigador / Entrevistador: Katherine Gonzales Collantes
Tema: Comunicación organizacional en una empresa de Lima norte, 2022
Nombre del Entrevistado: Entrevistado 2
Cargo del Entrevistado: Operaria
<p>I. SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA:</p> <p>Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa. “Yo creo que si, aunque a veces el administrador esta ocupado, pero la mayor parte de veces me apoya, al igual que algunos de mis compañeros”.</p> <p>Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada. “Por mi parte yo creo que cada persona también debe informarse por su cuenta para tratar de realizar un mejor trabajo, yo también agradezco al dueño por las capacitaciones que nos da”.</p> <p>II. SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL:</p> <p>Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa “Si, las capacitaciones que se dan por medio de la empresa me han ayudado bastante a mejorar y a realizar más rápido mi trabajo”.</p> <p>El clima dentro de su organización es el más adecuado. “Si, considero que si, no siempre va ser tranquilo... como andamos la mayor parte del día ocupados hace que estemos un poco tensos, pero es manejable”.</p> <p>Se siente identificado con las metas de la organización “Desde luego que sí, siempre he sido así. Me gusta trabajar con amor y cariño”.</p>

III. SOBRE EL LIDERAZGO:

Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice.

Si, los fines de semana nos quedamos fuera de nuestro horario y al fin de mes nos retribuyen en nuestro pago”.

Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta.

“Hasta ahora no he tenido esa oportunidad...pero en caso me pidan alguna sugerencia, yo con gusto se la brindaré”.

Se promueve el trabajo en equipo en la organización.

“Si, cada trabajo que realizamos, es seguido...yo tengo que terminar y pasarlo a mi compañero...es así que considero que eso es trabajo en equipo”.

Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

“Si, como te vuelvo a mencionar soy una persona amorosa en lo que hace y trato de brindar mis buenas vibras a mis compañeros”.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Nº de registro: 03
Nombre del investigador / Entrevistador: Katherine Gonzales Collantes
Tema: Comunicación organizacional en una empresa de Lima norte, 2022
Nombre del Entrevistado: Entrevistado 3
Cargo del Entrevistado: Operaria
<p>I. SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA:</p> <p>Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa. “En verdad la comunicación es corta, porque siempre estamos full realizando nuestro trabajo, es algo que dificulta porque tenemos que llegar a cada meta diaria de producción”.</p> <p>Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada. “El administrador es el que nos pregunta si pudimos entender lo que nos explicaron en las capacitaciones, trato de preguntar, pero me da un poco de miedo porque siempre lo veo un poco estresado”...</p> <p>II. SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL:</p> <p>Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa “Si, esta empresa si brinda capacitaciones, en comparación con mi antigua empresa, y la verdad estoy contenta porque siento que somos tomados en consideración”.</p> <p>El clima dentro de su organización es el más adecuado. “Uy, bueno ese tema es un poco complicado de comentar, el clima dentro de la empresa es voluble, hay veces en donde hay mucho trabajo y hay muchas dudas por resolver, no siempre tenemos a quien preguntar y eso genera tensión entre los trabajadores”.</p> <p>Se siente identificado con las metas de la organización “Si, tratando de ser amable y considerada con la empresa que me abrió las puertas, a pesar de las situaciones que se pueden vivir en algunos tiempos”.</p>

III. SOBRE EL LIDERAZGO:

Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice.

“En algunas oportunidades, y he visto que eso es lo que mantiene motivado a los demás trabajadores. Considero que si esto se daría de manera consecuente beneficiaría tanto a ambas partes y así todos trabajen de manera responsable”.

Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta.

“No nos piden sugerencias, nosotros solo nos dedicamos a obedecer órdenes, ya tenemos un patrón que seguir” ...

Se promueve el trabajo en equipo en la organización.

“Raras veces, por las dudas que se mantiene cada uno tiene que tratar de resolver cualquier inquietud que mantenga y en mi parecer eso genera algo de malestar entre todos”.

Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

“Solo con algunos, porque hay algunos compañeros que no les gusta apoyar, y por mas que trate de hablar con ellos se muestran un poco indiferente, pero comprendo que es parte de cualquier trabajo”.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Nº de registro: 04
Nombre del investigador / Entrevistador: Katherine Gonzales Collantes
Tema: Comunicación organizacional en una empresa de Lima norte, 2022
Nombre del Entrevistado: Entrevistado 4
Cargo del Entrevistado: Administrador
<p>I. SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA:</p> <p>Mantiene una comunicación clara y eficaz dentro de la empresa. “Mi labor como administrador es que todos mis trabajadores que tengo a cargo entiendan sus procesos, es por ello que trato de que la comunicación con ellos sea la más favorable por el bien de la empresa”.</p> <p>Su jefe aplica retroalimentación luego de cada reunión o capacitación brindada. “En este caso, el dueño de la empresa al igual que su esposa me explican cuando entra un nuevo pedido, para hacer cada producto lleva diferente procedimiento y eso tengo que manifestar a los operarios con los que trabajo”.</p> <p>II. SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL:</p> <p>Se le brinda capacitaciones constantes dentro la empresa “El señor considera que brindar las capacitaciones, aunque sean cortas... durante el tiempo que tiene de trayectoria ha ayudado bastante para continuar con el crecimiento de su empresa”.</p> <p>El clima dentro de su organización es el más adecuado. “Como encargado de esta empresa, destaco que mi labor en esta empresa es que el clima sea agradable para mis trabajadores, se que en ocasiones suceden problemas, pero es parte de todo centro laboral y me corresponde manejarlo del mejor modo”.</p> <p>Se siente identificado con las metas de la organización “Claro, mi estimada, esas metas son parte de mi trabajo...yo cada mes tengo que dar un nuevo reporte a mi jefe...de los productos que tengo, entre otros”.</p>

II. SOBRE EL LIDERAZGO:

Se le brinda beneficios o incentivos por algún trabajo extra que realice.

“Eso es parte de la política de la empresa, somos consciente que los trabajadores tienen su horario de trabajo y se respeta eso”.

Las sugerencias o ideas que brinda a la empresa son tomadas en cuenta.

“Si, cuando se esta retrasando la producción hablo con el dueño para tomar algunas medidas...luego me da respuesta para continuar con lo hablado”.

Se promueve el trabajo en equipo en la organización.

“Claro, sino no estarían coordinadas sus funciones, aquí todo es como una serie...cada producto tiene secuencia...acaba uno y el siguiente continua” ... “Como encargado tengo que promover un trabajo conjunto”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Comunicación organizacional en una empresa de Lima Norte, 2022", cuyo autor es GONZALES COLLANTES KATHERINE ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 19- 11-2022 09:18:34

Código documento Trilce: TRI - 0446153