



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo  
organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Merino Godoy, Diego Alonso ([orcid.org/0000-0002-9355-6029](https://orcid.org/0000-0002-9355-6029))

Montero Cruz, Angie Lizeth ([orcid.org/0000-0001-7591-6804](https://orcid.org/0000-0001-7591-6804))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres Augusto Montero Vega y Rosario del Pilar Cruz Valdiviezo por el apoyo brindado durante mi formación profesional quienes son a su vez mi inspiración para cumplir con cada meta que me propongo. Así mismo a familiares y amigos cercanos quienes me han brindado apoyo emocional en momentos difíciles.

Atentamente, Montero Cruz Angie Lizeth.

A mi familia, especialmente a mi madre Milagritos Godoy, por haberme forjado como la persona que soy hoy en día, sin dejar atrás a mi abuelo fallecido José Godoy siendo motivación para mí a lo largo de mi carrera. A mis hermanos Daniela Godoy y Mauricio Godoy siendo ejemplo para ellos, y que sigan mis pasos. A mi tío César Godoy por ser Pilar en este camino, gracias por darme una carrera para mi futuro todo esto se lo debo ustedes.

Atentamente, Merino Godoy Diego Alonso.

## **Agradecimiento**

Nuestro total agradecimiento a nuestro asesor Castillo Palacios Freddy William por el apoyo que permitió realizar mejoras de la presente investigación y permitirnos cumplir satisfactoriamente el termino de nuestra formación profesional.

A el gerente Yovera Nuñez Luis Fernando por permitirnos llevar a cabo la presente investigación en base a su empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, por brindarnos la información y permisos necesarios para su elaboración.

A cada colaborador de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar por brindarnos de su tiempo y total sinceridad para llevar a cabo la aplicación de instrumentos siendo esta parte fundamental de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022", cuyos autores son MONTERO CRUZ ANGIE LIZETH, MERINO GODOY DIEGO ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

PIURA, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID: 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 12- 07-2023 19:46:18

Código documento Trilce: TRI - 0588016



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MERINO GODOY DIEGO ALONSO, MONTERO CRUZ ANGIE LIZETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MONTERO CRUZ ANGIE LIZETH DNI: 71997574 ORCID: 0000-0001-7591-8804	Firmado electrónicamente por: ANGIEMONTERO el 16-07-2023 16:10:34
MERINO GODOY DIEGO ALONSO DNI: 75708804 ORCID: 0000-0002-9355-8029	Firmado electrónicamente por: DIEGOMERINO el 16-07-2023 16:15:29

Código documento Trilce: INV - 1305409

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores.....	vi
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
4.1. Informe de aplicación del cuestionario .....	23
4.2. Informe de aplicación de la guía entrevista .....	35
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS.....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Interacción social y su repercusión en el desarrollo organizacional	23
Tabla 2	Correlación entre la interacción social y el desarrollo organizacional	25
Tabla 3	Claridad del mensaje y su repercusión en el desarrollo organizacional	26
Tabla 4	Correlación entre la claridad del mensaje y el desarrollo organizacional	27
Tabla 5	Formación del colaborador y su repercusión en el desarrollo organizacional	29
Tabla 6	Correlación entre la formación del colaborador y el desarrollo organizacional	30
Tabla 7	Apreciación descriptiva de la comunicación corporativa	31
Tabla 8	Apreciación descriptiva del desarrollo organizacional	32
Tabla 9	Percepción de la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional	33
Tabla 10	Correlación entre la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional	34

## Resumen

El objetivo principal de la investigación fue analizar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022. Se utilizó una metodología, aplicada, correlacional causal, no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de las distintas áreas de la empresa, para la recolección de datos se emplearon como instrumentos el cuestionario y guía entrevista. Los resultados demostraron que el 22% de los colaboradores encuestados indicaron estar en desacuerdo respecto a la comunicación corporativa, así mismo el 18% indicó estar de acuerdo en cuanto al desarrollo organizacional, concluyendo que, a pesar de no contar con una excelente comunicación corporativa en el restaurante, es el constante trabajo para mejorarlo lo que brinda como resultado mantener un adecuado desarrollo organizacional en el restaurante a pesar de su deficiencia en la comunicación corporativa.

**Palabras clave:** Comunicación corporativa, trabajo en equipo, desarrollo organizacional.



## **Abstract**

The main objective of the research was to analyze the impact of corporate communication on organizational development in Bravazo Peña Familiar Restaurant, Paita 2022. We used a methodology, applied, causal correlation, nonexperimental and cross-sectional. The population and sample consisted of 50 collaborators from the different areas of the company, the questionnaire and interview guide were used as tools for data collection. The results showed that 22% of the respondents indicated that they disagreed with corporate communication, while 18% indicated that they agreed on organizational development, concluding that, despite not having excellent corporate communication in the restaurant, it is the constant work to improve it which results in maintaining adequate organizational development in the restaurant despite its deficiency in corporate communication.

**Keywords:** Corporate communication, teamwork, organizational development.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial son muchos los colaboradores que renuncian a sus puestos de trabajo y esto ya no está tan relacionado con el monto de pago si no, con el clima laboral de la organización. Aptitus informó que el 86% de colaboradores peruanos renunciarían a sus puestos de trabajo debido a un mal entorno laboral, el 81% de trabajadores consideran importante el clima laboral para un mejor desarrollo de sus funciones y para el 19% es un aspecto que no influye en su desempeño. Las empresas tienen estrategias claras para la satisfacción del cliente, pero no todas ejecutan estrategias para retener el talento humano (Zumaeta, 2018).

En Uruguay se considera necesario tener presente la comunicación corporativa como un proceso que asegura la articulación constante y continua de carga relacional, informativa y simbólica, a fin de convertir a la organización en una que cuente con buena comunicación corporativa con competitividad, innovación y responsabilidad social, donde la fidelización del cliente funciona como proceso donde ayuda al forjamiento y formación de vínculos comerciales sólidos con respecto a la comunicación corporativa (Cisneros et al., 2020).

En México, sólo el 60% de las empresas realiza acciones operativas óptimas que permiten mantener un desarrollo organizacional (DO), a través de la búsqueda de habilidades, conocimiento y desempeño tanto a nivel individual como colectivo haciendo frente a desafíos y abordando oportunidades de manera positiva. Sin embargo, el 58% de empresas implementa acciones no sólo al interior de la entidad si no también hacia agentes externos como lo son los proveedores clientes y visitantes (González et al., 2021).

La constante rotación de personal se convierte en un grave problema en el desarrollo de integración del talento en la corporación y mantenimiento de su competitividad en el mercado, puesto que la integración de nuevos colaboradores requiere de más tiempo de adaptación para desempeñar sus funciones y comprender los procedimientos operativos lo cual aumenta la probabilidad de afectar la calidad del servicio y satisfacción del cliente (Yépez, 2019).

Desde la perspectiva del componente interno, la comunicación organizacional facilita la gestión y el aprendizaje de la cultura organizacional a través de las interacciones de los empleados relacionadas con las actividades organizacionales, además que facilita la gestión y adquisición de la cultura organizacional a través de las interacciones de los empleados relacionadas con las actividades (Pineda, 2020).

Por lo tanto, la problemática abordará la situación por la que atraviesa el desarrollo organizacional en función de Bravazo Restaurante Peña Familiar, dedicada a la actividad comercial de preparación de alimentos a la carta, localizada en Paita-Piura, siendo uno de los restaurantes más concurridos de este centro poblado, de un ambiente amplio familiar donde se especializan en platos como ceviches y parrillas. Sin embargo, dentro de este concurrido restaurante no se asiste en tener una comunicación y desarrollo organizacional adecuado que permita que siga creciendo a pesar de su éxito logrado, debido a que parte de toda la estructura que conforma esta organización pretende no necesitar ser parte de una mejora que se quiere lograr en el restaurante, teniendo como consecuencias la pérdida de consumidores frecuentes, conflictos laborales que lleva a tener un ambiente laboral inadecuado, donde la cabeza de la organización no siente la importancia del factor humano.

Se formuló el problema general: ¿Cómo la comunicación corporativa repercute en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?, y como problemas específicos: (a) ¿Cómo la interacción social repercute en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?; (b) ¿Cómo la claridad del mensaje repercute en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?; (c) ¿Cómo la formación del colaborador repercute en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?; (d) ¿Cómo es la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?; (e) ¿Cómo es el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?

El estudio se justifica desde la perspectiva práctica puesto que esta es una descripción de cómo los resultados de la investigación cambiarán la realidad del campo de estudio (Alvarez, 2020). Ya que el objetivo se orienta en analizar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional, de esta manera la presente investigación busca proporcionar aportes y estrategias que permitan a el Restaurante Bravazo Peña Familiar resolver la problemática acerca de la constante rotación de personal y cómo afecta esto en la atención al cliente. Para mitigar dicha problemática emplearán estrategias de comunicación corporativa de la empresa para brindarle al colaborador un ambiente de trabajo adecuado logrando mantener la retención de personal.

Se formuló como objetivo general: Evaluar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022. En cuanto a los objetivos específicos se formuló: (a) Determinar la repercusión de la interacción social en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022; (b) Medir la repercusión de la claridad del mensaje en del desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022; (c) Analizar la repercusión de la formación del colaborador en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022; (d) Analizar la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022; (e) Analizar el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.

En cuanto a hipótesis general: La comunicación corporativa repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022. Como hipótesis específicas: (a) La interacción social repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022; (b) La claridad del mensaje repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022; (c) La formación del colaborador repercute significativamente el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En base a las variables Comunicación corporativa y desarrollo organizacional, se ha tenido en cuenta una serie de investigaciones tanto a nivel internacional como a nivel nacional. Se detalla a nivel internacional a Cadena (2021) en su tesis *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una corporativa de transporte público de Ambato*. Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador. Utilizando una metodología un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental trasversal, la población consta de 78 participantes los mismos que se utilizaron para la muestra, el instrumento de recolección fue la encuesta. Los resultados demostraron que la comunicación organizacional presenta un bajo nivel siendo de 12,4%, un nivel medio de 33,3% y un nivel alto de 54,27%.

Se logró concluir que la comunicación organizacional en la base de una empresa para construir empresas competitivas gracias a la cooperación de todos los empleados, además, el compromiso organizacional se emplea de diferentes maneras para todos por lo que es de gran importancia entender las necesidades de los colaboradores para así poder fortalecer el compromiso y mejorar su desempeño laboral. Así mismo, se mantiene una correlación positiva media de 0,47 entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional.

Tormen (2019) en su tesis *Desarrollo organizacional en la empresa VEHYSA, Ecuador*. El objetivo general fue diseñar un modelo de desarrollo organizacional para la empresa Vehysa. Se utilizó una metodología descriptiva de enfoque cualitativo. Los resultados demostraron que el 50% del personal encuestado indica que no se siente satisfecho con la empresa y el trabajo desempeña, así mismo el 57% está más o menos en desacuerdo respecto a las habilidades gerenciales del jefe. Se logró concluir que de acuerdo a las necesidades reveladas de la corporación se ajustó al desarrollo organizacional junto con los procesos y procedimientos implantados en la práctica para desarrollar un modelo de desarrollo organizacional adecuado para Vehysa el cual se dividió en cinco diferentes fases consecutivas las cuales son el enfoque funcional y cultural, la conceptualización, diagnóstico de los

problemas y su solución, gestión del cambio, evaluación y retroalimentación; el diagnóstico de la situación empresarial proporciona una comprensión del estado actual de la organización.

Camino (2019) en su tesis *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. Universidad Católica del Ecuador, Ambato-Ecuador. Utilizando un tipo de estudio no experimental transversal de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, la población consta de 300 colaboradores y una muestra de 54 empleados de la empresa Biolimentar, el instrumento a utilizar fue el cuestionario. Los resultados indican que la comunicación organizacional actual de la empresa es alta, de acuerdo a las respuestas de 156 colaboradores que corresponde al 52% de la población; teniendo en cuenta que el 48% restante están dentro del rango medio y bajo. Se concluyó que la comunicación organizacional fortalece y desarrolla a la institución, utilizando un proceso de comunicación basado en las buenas relaciones interpersonales, que conduce a buenas prácticas, resultados positivos y que además del análisis e interpretación de los resultados, se encuentra que en las empresas la comunicación organizacional es alta, al igual que la comunicación ascendente, la comunicación descendente y la comunicación horizontal.

Lowgren et al, (2018) en su tesis *Comunicación corporativa interna: Alineando empleados para el desarrollo estratégico sostenible, Suecia*. El objetivo general fue descubrir cómo se puede diseñar ICC para facilitar el compromiso entre los empleados por trabajar con la sustentabilidad, tanto en términos de creación de contenido como métodos de comunicación. Utilizando un tipo de estudio exploratorio y descriptivo. Los resultados demostraron que todos los entrevistados afirmaron que la sostenibilidad está integrada en la visión, estrategia y operaciones de sus respectivas empresas actuales o pasadas, y que esto afecta la forma en que la sostenibilidad se comunica desde la alta dirección al resto de la organización. Se logró concluir que es importante promover la comunicación para tener un mejor compromiso en la organización, el sentido de pertenencia, la conciencia de entorno organizacional cambiante y la comprensión de los objetivos organizacionales en evolución.

Benavides et al. (2017) en su tesis *La importancia del desarrollo organizacional en las empresas familiares, en el caso particular de la empresa AVPSA*. Universidad autónoma de Puebla, México. Utilizando una metodología mixta, deductivo y analítico. La población fue utilizada como muestra al tratarse de 33 empleados mediante el instrumento la encuesta. Los resultados demostraron que el 50% de los colaboradores encuestados se siente identificado con la misión y visión de la organización, aunque aun así es necesario concretar en sentimiento de pertenencia. Se logró concluir que la cultura organizacional debe darse no solo teórica si no práctica empezando por el nivel gerencial, además, se notó la existencia de una ineficiente estructura la cuál puede mejorar mediante el reparto adecuado de tareas y responsabilidades. Además, se debe explicar la relevancia de trabajar con la sostenibilidad para crear conciencia, comprensión y despertar la motivación, así como también enfocar el contenido para brindar con claridad la orientación sobre donde los empleados deben enfocar sus esfuerzos.

A nivel nacional, Ludeña et al. (2021) en su tesis *Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas. Distrito Santiago de Surco, 2019*. El objetivo general fue establecer el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del Personal Civil de la Fuerza Aérea del Perú. Utilizando una metodología no experimental transversal, cuantitativa, sustantiva, hipotético – deductivo, inductivo deductivo y analítico. Los resultados demostraron que el 36% de las personas encuestadas señalan que la comunicación interna y compromiso organizacional es mala, esto a pesar de que el 7% afirma tener buena comunicación interna y compromiso organizacional. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea Peruana, así como entre la comunicación intrapersonal y el compromiso organizacional. También existe relación entre la comunicación corporativa y el compromiso organizacional.

Cercado y Tafur (2021) en su tesis *Comunicación organizacional y su relación en la atención al cliente de la empresa Washington Automotriz E.I.R.L. Cajamarca 2021*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; Cajamarca, Perú.

Utilizando una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo correccional causal y diseño de tipo no experimental de corte transversal. La población consta de 20 trabajadores siendo la muestra de 20 colaboradores cuyo instrumento de recolección fue la encuesta. Los resultados arrojaron que el 75% de los trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo con la forma en que la empresa se comunica, mientras que el 25% está totalmente de acuerdo en que existe una gestión suficiente para el desarrollo de sus operaciones.

Se llegó a la conclusión que en cuanto a mayor sea el nivel de comunicación entre los colaboradores del concesionario en sus diversos canales mejor será el servicio al cliente, lo que también sugiere que en cuanto más información se brinden durante ciertos estímulos, capacitaciones y conversaciones con los colaboradores mejor será la comunicación para una mejor satisfacción tanto emocional como intelectual en los colaboradores lo que se refleja en la calidad del servicio al cliente aumentando así la lealtad del cliente.

Rojas (2020) en su tesis *Comunicación interna y el desarrollo organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto 2019*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre comunicación interna y desarrollo organizacional en el personal administrativo de la institución. Utilizando un tipo de estudio básico cuantitativo de enfoque correlacional y un diseño no experimental de carácter transaccional y transversal. Los resultados demostraron que el 50.7% de los colaboradores considera que a veces está de acuerdo respecto a la comunicación interna de la empresa, el 42,7% de los encuestados respondió que casi siempre está de acuerdo con el desarrollo organizacional de la institución. Se logró concluir que, en cuanto mayor sea el nivel de comunicación interna mayor será el incremento ventajosamente el desarrollo organizacional de los trabajadores, lo que mejora las relaciones entre cada miembro de la organización, y si se existe un mayor nivel de comunicación interna se obtendrá aumento en la cultura institucional de los colaboradores logrando que todos se involucren mediante la comunicación interna en la cultura organizacional de la institución.



Querevalú (2020) en su tesis *Estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú*. El objetivo general fue elaborar una estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán. Utilizando una metodología mixta, no experimental, descriptivo-propositivo y descriptivo. Los resultados mostraron que el 50% de los empleados encuestados a veces reciben información segura de sus superiores cuando cometen errores, mientras que el 12,5% nunca recibe suficiente información de sus superiores para evitar errores. Se logró concluir el proceso de desarrollo organizacional y la base epistemológica de su dinámica contribuyen a la estructuración de las principales categorías y teorías del proceso, y el nivel niveles de satisfacción laboral de los colaboradores muchas veces se relacionan regularmente con el trabajo que realizan, razón por la cual se acepta la propuesta sobre estrategias de desarrollo organizacional para aumentar la satisfacción laboral en el centro de información de la institución.

Escalante y Ayarza (2018) en su tesis *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los Operarios de Industria San Miguel en el 2017, Lima*. El objetivo general fue determinar la influencia significativa de la comunicación organizacional en el clima organizacional de los operarios de Industrias San Miguel en el 2017. Utilizando una metodología aplicada de alcance explicativo, no experimental con enfoque cuantitativo. Los resultados demostraron que el 18,1% de encuestados considera que no existe una relación positiva entre comunicación interna y el clima organizacional, sin embargo, el 71,5% considera que mientras se tenga una buena comunicación interna se mejorará el clima organizacional en la empresa. Se logró concluir que existe una relación de influencia moderada entre la comunicación organizacional y el clima organizacional en la empresa, lo que quiere decir que si existe un cambio en la comunicación organizacional presenta cambios esta afectará principalmente a el clima organizacional en la corporación, de acuerdo al r de Pearson encontrado y los estudios previos mencionados en los antecedentes que afirman lo mismo.

A nivel regional, Cabezas y More (2022) en su tesis *El desarrollo y su relación con la calidad de atención al cliente de la Notaría Rivera Rodríguez del distrito de Castilla-Piura, 2019*. Universidad Nacional de Piura. Utilizando una metodología correlacional no experimental, la población es utilizada como muestra al ser de 89 personas, cuyo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de encuesta. Los resultados demostraron que el 72.7% de los colaboradores encuestados considera que el desarrollo organizacional y calidad de atención al cliente es buena, mientras que el 66.7% de los clientes encuestados considera que es regular. Se logró concluir que en cuanto mayor sea el desarrollo organizacional mejor será la calidad de atención brindada al cliente, dicha conclusión en base a los resultados mostrados con las opiniones de los empleados, clientes tanto como personas jurídicas y personas naturales, quienes consideran que la calidad del servicio al cliente está directamente relacionada con el crecimiento organizacional, sobre la estructura organizativa, tecnologías y cultura de grupo.

Valdiviezo (2021) en su tesis *Comunicación interna, motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral en el centro de Salud I-3 Nueve de Octubre-Sullana*. Universidad Nacional de Piura. Utilizando una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional de tipo transaccional. La población fue utilizada como muestra al tratarse de un total de 42 trabajadores del centro de salud utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que cuentan con una comunicación muy adecuada, concluyendo así que la motivación se relaciona con la satisfacción laboral en el centro de salud.

Reyes (2021) en su tesis *Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional en la clínica Cismedic Bayovar SAC*. Universidad de Piura. Utilizando una metodología cuantitativa, siendo la muestra 4 miembros de la alta dirección cuyo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados demostraron que el personal de Cismedic tiene claro que buscan brindar una buena atención mediante los servicios médicos sin embargo consideran que no es congruente con la opinión de los pacientes ya que en su mayoría se llevan una impresión negativa debido al trato que reciben por parte de los trabajadores. Se logró concluir el elaborar un plan de comunicación interna el cual contenga

estrategias promoverá una cultura organizacional en la institución para ello se necesita del apoyo y respaldo de otras áreas como gerencia y recursos humanos para su cumplimiento y éxito en su ejecución.

Agurto y Cornejo (2020) en su tesis *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agua de mesa ASLU en la ciudad de Piura. Año 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. Utilizando una metodología de nivel correlacional, la población se utilizó como muestra al ser un total de 20 colaboradores de la empresa cuyo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados demostraron existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, se logró concluir que, si la participación de la cultura es positiva para el compromiso de los empleados, su desempeño será más eficiente, dando como resultado que los productos lleguen correctamente a los clientes teniendo así una mejor ejecución de la estrategia, lo que conducirá al crecimiento y desarrollo organizacional.

Pardo (2017) en su tesis *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera-Chulucanas Piura 2016*. Universidad Nacional de Piura. Utilizando una metodología cuantitativa, correlacional no experimental de corte transversal. Los resultados demostraron el 100% de encuestados considera que comunicación es muy deficiente, mientras que el 75% y 57.1% de los colaboradores menciona que la comunicación es deficiente o regular. Se logró concluir que la relación entre la comunicación laboral y la satisfacción laboral es directa y significativa.

Respecto a las bases teóricas en relación a las variables: Comunicación corporativa y desarrollo organizacional, se consideraron los siguientes aportes. Como primera variable Moncada (2022) menciona que la *comunicación organizacional* refiere a las formas de comunicación laboral que se dan en la empresa, donde se enfoca principalmente en construir relaciones e interactuar con los miembros de la empresa. Da Silva (2021) Sugiere que la comunicación es el proceso mediante el cual un emisor y un receptor intercambian mensajes utilizando un medio para transferir información en un código común. Además, la comunicación organizacional también incluye el ambiente de trabajo, que debe facilitar el proceso

de circulación de la información entre los equipos. Pacheco (2016) considera que la comunicación organizacional se da de forma regular en toda organización, sin excluir tipo o tamaño, por lo que es imposible asumir que una organización no tiene comunicación. Será evaluado mediante:

En cuanto a la dimensión uno *interacción social*, son diferentes situaciones en la que participan dos o más personas donde están directa o indirectamente relacionadas. La interacción viene y resulta ser una base de todos los sistemas sociales complejos, tanto grupos como sociedades, y por lo tanto forma la base de investigación de la educación de la psicología social (Rodríguez, 2020). Cuyos indicadores son la trasmisión de información, coordinación interna y relaciones interpersonales.

En cuanto al primer indicador la *transmisión de la información*, esta no es un problema si se estructura y organiza de acuerdo a las necesidades tanto de las personas como de las industrias. Sin embargo, si se almacena o transmite de forma desordenada, sin estructura y sin ambigüedad alguna para el usuario, se convierte en un problema (Rojas, 2017).

En cuanto al segundo indicador la *coordinación interna* este es el establecimiento de relaciones con vistas a coordinar diversas actividades de todos los departamentos organizacionales siendo un segmento de la comunicación integrada que enfoca todas sus acciones en los colaboradores de una empresa (Bruno, 2018).

En cuanto al tercer indicador las *relaciones interpersonales* abarcan toda aquella relación que pueda mantenerse entre las personas, las cuales pueden ser una relación laboral, familiar, relación de pareja o escuela y universidad. Estas forman parte importante de la vida de cada individuo, sin que las mismas impliquen un vínculo ya sea de confianza o intimidad (Miralles y Carrera, 2021).

En cuanto a la segunda dimensión la precisión y la claridad del mensaje se solapan, pero es posible ser preciso sin ser claro o viceversa. Las frases sencillas y directas son mucho más fáciles de entender que las largas y complejas (Kadoch, 2022). Para Martínez (2020) el mensaje que envíe debe ser completo y claro para maximizar la comprensión, y tomarse el tiempo para refinar la claridad de las ideas

que componen el mensaje y poder mejorar su significado. Además, es importante que el mensaje provenga de una fuente honesta y confiable, de lo contrario se compromete la integridad. Cuyos indicadores son:

Primer indicador la *comunicación ascendente* se evidencia desde los empleados de los niveles inferiores de la empresa hacia sus superiores. El propósito de este intercambio es publicar consejos, datos u opiniones que surjan entre estos empleados (Peiro, 2021), por otro lado, Sy Corvo (2022) menciona que para lograr una comunicación ascendente debe realizarse de los empleados a la gerencia, proporcionando información acerca de percepciones, necesidades y valores de los colaboradores, lo cual es de gran ayuda para las empresas ya que le permite seleccionar y adaptar sus programas y políticas con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades específicas que se presenten.

Segundo indicador la *comunicación descendente* comienza desde arriba y se dirige a los colaboradores de la empresa. La información y los datos transmitidos en la empresa son siempre de arriba hacia abajo (Peiro,2021). Esto ocurre cuando la información y los mensajes fluyen de arriba hacia abajo a través de una jerarquía organizacional (Sy Corvo,2022).

En cuanto a la tercera dimensión Ferreiro y Del Campo (2019) definen que, en el campo de *la formación del colaborador* existen diversos trabajos, cada uno de los cuales utiliza una terminología diferente para especificar el proceso de formación. El conocimiento humano se vuelve crítico en todo tipo de organizaciones, el capital humano calificado son las personas que actualmente diseñan estrategias, desarrollan proyectos, aquellas que establecen metas y posteriormente el logro de ellas. Las empresas trabajan con personas para satisfacer las necesidades de las personas, es por ello que la formación de recursos humanos es básica ya que se muestra como resultado, organizaciones exitosas, transformando el conocimiento en información útil para ser transmitida a sus clientes, proveedores, accionistas y todos los miembros de la organización, impactando positivamente liderando el mercado.

Respecto al primer indicador el *programa de capacitación* es una herramienta utilizada para explicar propósitos formales e informales de la formación y

condiciones administrativas que se desarrollarán en la empresa, la cual debe responder a los requerimientos organizativos ya las necesidades de los colaboradores. Es un proceso estructurado mediante el cual se proporciona a un individuo información y habilidades para que pueda desempeñar satisfactoriamente sus funciones (Linares y Saavedra, 2019).

Respecto al segundo indicador la *evaluación del desempeño* laboral es uno de los principales aspectos de la gestión organizacional, lo que significa que se mide tanto la calidad como la eficiencia de las acciones realizadas por los empleados. Para ello se utilizan distintas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos (Clavijo, 2022).

De acuerdo a la segunda variable Stevenson (2021) indica que el desarrollo organizacional se encarga de mejorar los procesos existentes y a su vez crear nuevos buscando maximizar la eficacia, eficiencia, potencial y capacidad tanto del personal como de la organización. Borja (2022) indica que es un proceso que aumenta la eficiencia en una empresa, además, considera que las empresas deben estar en constante actualización y adaptarse al cambio para obtener mejores resultados, por lo cual es importante animar al empleado a estar abierto a cambios, interactuar constantemente con él, darles a conocer como los cambios traen mejoras en cuanto al producto y/o servicio que se brinda así mismo el cómo ayuda a impulsar la productividad y resultados de la empresa trayendo así también beneficio para los colaboradores. De tal manera al aumentar la productividad y mejorar en cuando a innovaciones se tiene crecimiento en ganancias, eficiencia y mejoras continuas. Será evaluado mediante:

En cuanto a la primera dimensión el *clima laboral* es el entorno, características y condiciones físicas en que se trabaja, dichos factores pueden afectar el bienestar de los empleados, las condiciones de trabajo, la productividad y salud (Herrity, 2022). Para medir el clima laboral se tiene en cuenta las condiciones de trabajo, la capacidad organizacional y motivación (Morales, 2022).

Respecto al primer indicador las *condiciones de trabajo* es el entorno y los términos de un trabajo que influye en la satisfacción de los colaboradores, las empresas que ofrecen condiciones adecuadas atraen y retienen el talento humano

(Spacey, 2018). Perez y Merino (2021) la definen como la calidad, seguridad, limpieza de la infraestructura y otros factores que intervienen en el bienestar y salud del colaborador, así mismo genera ventajas económicas, legales y morales para el empleador. Además, están compuestas por condiciones físicas, medioambientales y organizativas.

Respecto al segundo indicador la *capacidad organizacional* son los activos intangibles y estratégicos de los que depende la organización para el desarrollo laboral, implementación de estrategias comerciales y satisfacer las necesidades de los clientes, además que definen la identidad de la organización y diferenciación de sus competidores ayudando a las empresas a operar de manera efectiva y brindando un buen servicio al cliente (Barquero, 2022). Así mismo Ruiz (2018) menciona que la capacidad organizacional es la suma de las habilidades de cada colaborador lo que permite que su equipo de trabajo prospere en un ambiente que ejecuta proyectos con experiencia y calidad, así mismo indican el potencial que presentan las empresas para ajustarse a cambios, ayuda a preparar e implementar las practicas que requieren las empresas para optimizar sus procesos encaminando a los colaboradores a encontrar mejores soluciones.

Respecto al tercer indicador la *motivación* es la fuerza que anima a los empleados a hacer cosas buenas y está relacionado a factores externos e internos que tienen influencia en el comportamiento de un individuo, además, es fundamental en todo tipo de entorno profesional ya que ayuda a abordar de mejor manera los obstáculos se surgen en las actividades diarias mejorando así sus objetivos (Pursell, 2021). Eliseo (2022) considera que mantener a los empleados motivados es importante para alcanzar el nivel de productividad deseado para lo cual se necesita mantener un ambiente de trabajo agradable donde se muestre un trabajo en equipo aportando así seguridad al colaborador, así mismo tomando en cuenta sus inquietudes y tratar de brindarles solución.

En cuanto a la segunda dimensión la *estructura organizacional* es una jerarquía de roles comerciales, equipos y empleados que describe lo que hacen los colaboradores, a quién se le reporta y de qué manera toman decisiones en la empresa, además es útil para que los nuevos empleados conozcan quien gestiona

cada proceso en la empresa (Devaney, 2022). Para medir la estructura organizacional se tiene en cuenta las estrategias y objetivos que emplea la organización, así como la coordinación de los colaboradores (Sommer, 2018).

Respecto al primer indicador la *estrategia* es un plan mediante el cual se intenta alcanzar los objetivos establecidos en una organización y puede ser aplicado en distintos cambios (Westreicher, 2020). Ronda (2022) lo define como una herramienta de gestión que satisface las necesidades de los grupos objetivo al que se dirigen las actividades de la empresa mediante la organización de una interacción positiva con el entorno haciendo uso de procedimientos y técnicas con base científica.

Respecto al segundo indicador los *objetivos* son el conjunto de acciones alcanzables diseñadas para permitir que la empresa se desarrolle durante un periodo de tiempo, se relaciona con la visión y misión de la empresa, además, son la iniciativa para el desarrollo de plan de acción que permite a la empresa llegar al nivel que aspira ya sea a corto, mediano o largo plazo. Para cumplir con los objetivos se recomienda que todos los integrantes de la organización tengan conocimiento de estos para tener claro donde enfocar sus esfuerzos para lograr el modelo de negocio ideal (Palacios, 2022).

En cuanto a la tercera dimensión el *trabajo en equipo* es un entorno el cual permite que los empleados aprovechen las fortalezas de los demás, se trabaje en colaboración y sean productivos, así mismo para lograr el éxito los miembros del equipo deben estar dispuestos a compartir ideas y conceptos, trabajar juntos para lograr el cumplimiento de metas. El trabajo en equipo tiene un impacto significativo en el éxito de la organización (McQuerrey, 2019). Para medir el trabajo en equipo se toma en cuenta el compromiso, iniciativa, actitud y toma de decisiones de los integrantes de la empresa (Rodríguez, 2022).

Respecto al primer indicador el *compromiso* es un factor que afecta el sentido de responsabilidad de los colaboradores de una organización, ya sea por el trabajo que realizan o por las metas y valores de la empresa. De igual manera un trabajador comprometido con la empresa realiza mayor esfuerzo en sus labores siendo así más productivos logando cumplir con los objetivos establecidos (Puentes, 2021).



Respecto al segundo indicador la *iniciativa* es aquella capacidad profesional para proponer, diseñar o desarrollar proyectos, siendo así una cualidad importante del trabajador ya que permite a las personas anticiparse a los acontecimientos y desarrollar ideas innovadoras. Además, es importante sentirse seguro de las ideas que se brindan para poder ser personas con iniciativa perdiendo el miedo al rechazo y sentir confianza para compartir ideas (Quetglas, 2020).

Respecto al tercer indicador la *actitud* es el comportamiento de un individuo lo cual lo motiva a realizar cualquier tipo de trabajo orientado a la acción para el cumplimiento de metas y objetivos, además es importante que en el entorno laboral se tenga una actitud positiva para que el colaborador se desempeñe de manera adecuada. Así mismo es importante que el empleador tome en cuenta la actitud de los candidatos durante el proceso de reclutamiento de personal ya que mediante esta se logran grandes cosas, como mejorar procesos, realizar cambios positivos e implementar iniciativas (Martinez, 2018).

Respecto al cuarto indicador la *toma de decisiones* es el proceso mediante el cual los miembros de una organización eligen entre distintas opciones la mejor alternativa que satisface el propósito, las necesidades y las metas de la empresa (López, 2022). Las decisiones que se toman dentro de la organización se realizan con la finalidad de buscar formas de mejorar el desempeño de la organización en beneficio de diversos grupos de interés (Arévalo y Estrada, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada dado que su objetivo es generar conocimiento que tenga una aplicación directa a los problemas de la sociedad o del sector productivo. Basado principalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación, que se ocupa del proceso de correspondencia entre la teoría y el producto, en este caso “comunicación corporativa” y “desarrollo organizacional” en un momento y lugar determinado para lograr medir el nivel de relación que se muestran en ellas. Además, el alcance de este estudio también es correlacional causal ya que su objetivo es explicar las causas y efectos de una problemática y la relación entre ambas variables de la investigación (Siles, 2018; Guillen et al., 2020).

Para efectos de esta investigación se estableció un diseño no experimental, puesto que las variables tanto independientes como dependientes se pueden medir sin la manipulación de la variable independiente, además, observar estas variables se basa principalmente en cómo se comportan en su entorno natural, para más adelante ser estudiadas. Finalmente, fue de corte transversal, dado que los datos se recopilaron en un único momento y no son manipulados por el investigador (Arias y Covinos, 2021; Rodríguez y Mendivelso, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

*Variable 1: Comunicación corporativa*

Stobierski (2019) indica que la comunicación corporativa es la manera en la que la gerencia y los colaboradores coordinan acerca de sus acciones para garantizar que la organización avance hacia las mismas metas estratégica, de tal manera que permite que los clientes conozcan acerca del producto o servicio que brinda una empresa.

## Variable 2: *Desarrollo organizacional*

Van (2022) indica que el desarrollo organizacional es un proceso que ayuda a las organizaciones a aumentar su capacidad de cambio y lograr una mayor eficacia mediante el desarrollo, la mejora y el fortalecimiento de estrategias, estructuras y procesos. Las partes interesadas clave provienen de dentro y fuera de la empresa, siendo la dirección y los empleados partes interesadas internas mientras que los clientes, proveedores y gobiernos son partes interesadas externas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Condori (2020) precisa que la población es un factor accesible o unidad de análisis perteneciente a un área particular donde se realiza la investigación, de tal manera, la población estuvo conformada por un total de 50 colaboradores de las diferentes áreas en la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar.

#### **Muestra**

La muestra es una parte representativa de una población y tiene las mismas características comunes de aquello (Lopez, 2022). En este sentido se llevó a cabo la muestra censal ya que comprende la totalidad de 50 colaboradores de las distintas áreas de Bravazo Restaurante Peña Familiar.

## **Muestreo**

Para el presente estudio se consideró un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple dado que cada uno de los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (Espinoza, 2016).

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

#### **3.4.1. Técnica**

## **Encuesta**

La encuesta es un método de investigación que permite recopilar información y datos de un grupo específico en relación a un tema, a través de una serie de preguntas (Terreros, 2021). Por ello, la técnica que se empleó es la encuesta la cual nos permitió obtener la recopilación de los datos que se realizó a los colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar.

## **Entrevista**

La entrevista es una conversación formal con un propósito que a diferencia de una conversación informal esta guía a un camino planificado y no debe perder riendas. Además, permite recopilar información detallada a medida que el informante comparte verbalmente con el investigador sobre un tema específico (Fernández, 2021). Por ello la entrevista estuvo dirigida al administrador del Bravazo Restaurante Peña Familiar con la finalidad de conocer acerca de la situación actual de la empresa, cuáles son los errores constantes que presenta y que estrategias emplean para reducir errores.

### **3.4.2. Instrumento**

#### **Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento necesario y útil para recolectar los suficientes datos ya que tiene como finalidad la obtención de información acerca de la población con la cual se está trabajando en relación a las variables de la investigación, que se componen por un conjunto de preguntas (Bravo y Valenzuela, 2019). Por lo cual se empleó una encuesta dirigida a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar, la cual constó de 35 preguntas, así mismo la encuesta se ejecutó mediante un formulario físico.

#### **Guía de entrevista**

La guía de entrevista, son temas presentados a manera de párrafo introductorios en un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado. Teniendo un registro escrito de las preguntas que componen la herramienta de recopilación de datos. Donde el entrevistador debe tener la actitud correcta y enfocada que facilite la presentación sin afectar sus respuestas (Troncoso y Amaya, 2016). La guía de entrevista estuvo conformada por 37 preguntas las cuales tienen relación con las dimensiones de cada variable de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de datos es una de esas actividades en las que los elementos importantes de un determinado contenido deben agruparse y recopilarse. Por lo general, se realiza con el propósito de generar información que es importante para el desarrollo de un trabajo o proyecto en particular (Manzo, 2021). Por tal tanto, en el presente estudio para aplicar el cuestionario de la encuesta para colaboradores se tuvo una previa coordinación con el gerente para que brinde el permiso de realizar dicho cuestionario así mismo

establecer en día y hora en el que se pueda encuestar a los colaboradores. En cuanto a la entrevista se solicitó de tal manera el permiso correspondiente y se coordinó la disponibilidad del administrador para llevar a cabo de manera presencial la entrevista.

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

La información obtenida de los correspondientes a través de preguntas de los cuestionarios, donde primero se utilizó el programa Microsoft Excel, con el cual se copiaron los resultados del cuestionario a la hoja de datos. Los datos luego se exportaron al programa SPSS versión 26.0, para ser procesados con herramientas de estadística, con lo cual el programa elaboró las tablas de frecuencia correspondientes de cada pregunta formulada en los cuestionarios. Finalmente, las tablas de frecuencia se compilan en tablas resumen por cada objetivo planteado en el estudio para su posterior interpretación. La información correspondiente fue procesada, partiendo de un resumen de todo lo expresado en las encuestas, se trata de considerar lo más importante desde el punto de vista de la investigación. Luego de eso, las respuestas son organizadas y combinadas de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados, para que finalmente sean redactadas.

Respecto a los datos brindados por el administrador de Bravazo Restaurante Peña Familiar mediante la entrevista son tratados de forma cualitativa, además, se inició por sintetizar las respuestas teniendo en cuenta los aspectos más importantes para el estudio de investigación, la información recopilada fue organizada y reflejada en el informe de la entrevista.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizará respetando todos los aspectos éticos de acuerdo a la RCU N°0470-2022/UCV. Garantizando que la investigación es original, lo cual se refleja en la declaración de autenticidad del autor y asesor

adjunta a este proyecto, además, otro aspecto ético importante a seguir es que toda información extraída de libros, artículos, tesis u otros documentos existentes esté correctamente referenciada según las normas de la APA. Manteniendo la reserva necesaria para preservar cualquier información confidencial, así como cualquier otro dato que el investigador conozca puede dañar la reputación de la organización.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

Para la elaboración del informe cuantitativo se recopiló los resultados de desarrollo organizacional en relación a la comunicación corporativa que se emplea en Bravazo Restaurante Peña Familiar perteneciente a la provincia de Paita, las cuales se explican a continuación a partir de los objetivos e hipótesis de la investigación.

#### 4.1.1. Determinar la repercusión de la interacción social en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022

**Tabla 1**

*Interacción social y su repercusión en el desarrollo organizacional*

	Muy En		En		Acuerdo Ni		DE		MUY DE		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		ACUERDO		ACUERDO		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Su jefe le brinda información clara para que realice sus actividades de manera adecuada.	2	4,0%	7	14,0%	1	2,0%	31	62,0%	9	18,0%	50	100,0%
Se le permite transmitir cualquier tipo de inquietud a su jefe inmediato.	1	2,0%	8	16,0%	8	16,0%	23	46,0%	10	20,0%	50	100,0%
Se realiza una planificación de actividades antes del turno laboral	2	4,0%	7	14,0%	12	24,0%	24	48,0%	5	10,0%	50	100,0%
Tiene clara la labor que debe desarrollar durante su turno laboral.	2	4,0%	0	0,0%	4	8,0%	27	54,0%	17	34,0%	50	100,0%



La persona que lidera el restaurante tiene las cualidades necesarias para una eficaz coordinación de trabajo con los colaboradores.	0	0,0%	9	18,0%	6	12,0%	26	52,0%	9	18,0%	50	100,0%
Tiene algún tipo de dificultad para trabajar con alguno de sus compañeros en el restaurante.	10	20,0%	15	30,0%	6	12,0%	12	24,0%	7	14,0%	50	100,0%
Usted cree que dentro de la empresa existe trabajo en equipo en las diferentes áreas	7	14,0%	7	14,0%	13	26,0%	17	34,0%	6	12,0%	50	100,0%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Tabla 1, en lo que respecta a la repercusión de la interacción social en el desarrollo organizacional se mostró que el 62% de los colaboradores estuvieron de acuerdo en cuanto a la información brindada por los jefes en el restaurante; por otro lado, el 46% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo en cuanto a la confianza que se les brinda en el restaurante para transmitir cualquier tipo de inquietud a sus respectivos jefes; en cuanto a la planificación de actividades empleadas antes del turno laboral; el 48% expresó estar de acuerdo en que se emplea dicha planificación considerando que es importante para un adecuado desarrollo de sus actividades; así mismo de acuerdo a labor que deben desarrollar el 54% indicó estar de acuerdo dado que consideran tener clara su labor diaria; por otra parte, el 52% consideró estar de acuerdo respecto a que la persona que lidera el equipo de trabajo en el restaurante cuenta con las capacidades necesarias para una eficaz coordinación; el 30% de los colaboradores encuestados expresó no tener ningún tipo de inconveniente para trabajar con alguno de sus compañeros; finalmente, el 26% consideró estar de acuerdo en que existe trabajo en equipo en cada una de las áreas de Bravazo Restaurante Peña Familiar.

Ante lo expresado anteriormente, en Bravazo Restaurante Peña Familiar se emplea una comunicación de corte vertical lo cual permite que la información sea

captada por los colaboradores, para ello también se realizan reuniones de retroalimentación donde los trabajadores expresan tanto sus dudas como opiniones permitiéndole al restaurante mejorar en las posibles deficiencias, así mismo se mantiene la interacción social entre los colaboradores impidiendo que se presenten inconvenientes en horario laboral trayendo como resultado contar con excelente equipo de trabajo brindando así adecuados resultados al restaurante.

**Hipótesis específica 1:** La interacción social repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022

**Tabla 2**

*Correlación entre la interacción social y el desarrollo organizacional*

<b>Correlaciones</b>			
		Interacción Social	Desarrollo Organizacional
Interacción Social	Correlación de Pearson	1	,748**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Desarrollo Organizacional	Correlación de Pearson	,748**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Se observa que el nivel de significancia de la prueba es 0,000 (menor a 0,05) con lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis del investigador (H1), significando que existe relación entre ambas variables de estudio. Respecto a la intensidad de la relación entre ambas variables, esta es de 0,748 que es categorizada como una relación alta.

**4.1.2. Medir la repercusión de la claridad del mensaje en del desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.**

**Tabla 3**

*Claridad del mensaje y su repercusión en el desarrollo organizacional*

	Muy En		En		Ni De		De		Muy De		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Acuerdo		Acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Brinda usted ideas y/o estrategias a sus jefes de turno.	9	18,0%	9	18,0%	10	20,0%	17	34,0%	5	10,0%	50	100,0%
Usted se siente seguro cuando habla con su jefe de algunas actividades diarias ocurridas en el restaurante.	7	14,0%	5	10,0%	7	14,0%	22	44,0%	9	18,0%	50	100,0%
Se realizan reuniones para tomar una decisión importante sobre un trabajador.	5	10,0%	9	18,0%	7	14,0%	16	32,0%	13	26,0%	50	100,0%
Sus jefes se toman el tiempo de felicitarlos si realizan sus actividades satisfactoriamente.	9	18,0%	16	32,0%	8	16,0%	11	22,0%	6	12,0%	50	100,0%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Tabla 3, en lo que respecta a la repercusión de la claridad del mensaje en el desarrollo organizacional se mostró que el 34% de los colaboradores encuestados consideró estar de acuerdo en que suelen brindar ideas a sus jefes, asimismo, el 44% mostró estar de acuerdo en que sienten la seguridad de comunicarse con sus jefes sintiendo así seguridad para expresar sus opiniones; además, en cuanto a realizarse reuniones con los colaboradores parar tomar alguna decisión sobre algún compañero de trabajo fue el 32% de encuestados quienes manifestaron estar de acuerdo con ello; por último, el 32% indicio estar en desacuerdo respecto a que

reciban una felicitación por parte de sus jefes cuando desarrollan sus actividades de manera adecuada.

Ante lo expresado anteriormente, en Bravazo Restaurante Peña Familiar se está trabajando con el tema de seguridad psicológica, si bien es cierto en su mayoría los colaboradores expresan sus ideas a los jefes del restaurante con la seguridad de que sus ideas sean tomadas en cuenta, sin embargo, aún existe personal con el miedo a la equivocación, el hecho de que los jefes no reconozcan los logros de sus colaboradores genera el desacuerdo en ellos y la duda de saber si están siendo eficientes para la organización.

**Hipótesis específica 2:** La claridad del mensaje repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.

**Tabla 4**

*Correlación entre la claridad del mensaje y el desarrollo organizacional*

<b>Correlaciones</b>			
		Claridad del mensaje	Desarrollo Organizacional
Claridad del mensaje	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Desarrollo Organizacional	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Se observa que el nivel de significancia de la prueba es 0,000 (menor a 0,05) con lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis del investigador (H1), significando que existe relación entre ambas variables de estudio. Respecto a

la intensidad de la relación entre ambas variables, esta es de 0,722 que es categorizada como una relación alta.

**4.1.3.** Analizar la repercusión de la formación del colaborador en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022.

**Tabla 5**

*Formación del colaborador y su repercusión en el desarrollo organizacional*

	Muy En		En		Ni De		De		Muy De		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Acuerdo		Acuerdo		F %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se realizan capacitaciones al personal para una mejora continua del restaurante.	10	20,0%	7	14,0%	7	14,0%	23	46,0%	3	6,0%	50	100,0%
Usted o alguno de sus compañeros de trabajo están certificados o titulados en competencias laborales	3	6,0%	10	20,0%	11	22,0%	25	50,0%	1	2,0%	50	100,0%
Se le evalúa durante su jornada de trabajo.	8	16,0%	11	22,0%	7	14,0%	22	44,0%	2	4,0%	50	100,0%
Recibe usted algún tipo de recompensa por buen desempeño laboral.	12	24,0%	15	30,0%	6	12,0%	9	18,0%	8	16,0%	50	100,0%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Tabla 5, en lo que respecta a la repercusión de la formación del colaborador en el desarrollo organizacional se mostró que el 46% de los encuestados expresó estar de acuerdo en cuanto a recibir capacitaciones con la finalidad de obtener mejoras en el restaurante; además, el 50% indicó estar de acuerdo en cuanto a que el restaurante cuenta con personal certificado en competencias laborales; por otra parte, el 44% de los colaboradores estuvieron de acuerdo con la evaluación laboral; finalmente, el 30% indicó estar en desacuerdo respecto a las recompensas laborales.

Ante lo expresado anteriormente, en Bravazo Restaurante Peña Familiar se emplean programas de capacitación las cuales se establecen de acuerdo a cada área de trabajo, además, se evalúa constantemente al personal duran su jornada laboral con la finalidad de potenciar las habilidades de los colaboradores y así mismo identificar en qué áreas se pueden estar presentando deficiencias, de tal manera que le permita a la organización emplear posibles soluciones a posibles problemas.

**Hipótesis específica 3:** La formación del colaborador repercute significativamente el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022.

**Tabla 6**

*Correlación entre la formación del colaborador y el desarrollo organizacional*

<b>Correlaciones</b>			
		Formación del colaborador	Desarrollo Organizacional
Formación del colaborador	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Desarrollo Organizacional	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Se observa que el nivel de significancia de la prueba es 0,000 (menor a 0,05) con lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis del investigador (H1), significando que existe relación entre ambas variables de estudio. Respecto a la intensidad de la relación entre ambas variables, esta es de 0,622.

**4.1.4.** Analizar la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.

**Tabla 7**

*Apreciación descriptiva de la comunicación corporativa*

	Muy En		En		Ni De Acuerdo Ni		De		Muy De		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Acuerdo		Acuerdo		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Interacción Social	1	2,0%	13	26,0%	29	58,0%	5	10,0%	2	4,0%	50	100,0%
Claridad del mensaje	12	24,0%	12	24,0%	16	32,0%	6	12,0%	4	8,0%	50	100,0%
Formación del colaborador	15	30,0%	12	24,0%	17	34,0%	5	10,0%	1	2,0%	50	100,0%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Tabla 7, en relación a la percepción descriptiva de la comunicación corporativa, se mostró que el 58% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo respecto a la interacción social, lo cual indica que la transmisión de información, coordinación interna y relaciones interpersonales aún no se encuentran desarrolladas adecuadamente en su totalidad; en cuanto a la claridad del mensaje el 32% indicó que estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo dado que la comunicación no es adecuada; finalmente el 34% expresó estar ni de acuerdo ni desacuerdo sobre la formación del colaborador debido a que los programas de capacitación tiene poco tiempo de ser empleados en el restaurante por ello se realiza la contaste evaluación de desempeño; entonces, indica ser un resultado negativo, por lo que Bravazo Restaurante Peña Familiar debe realizar las mejoras correspondientes para no caer en la deficiencia y contar con un buen equipo de trabajo.



**4.1.5. Analizar el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022.**

**Tabla 8**

*Apreciación descriptiva del desarrollo organizacional*

	Muy En		En		Ni De Acuerdo Ni		De		Muy De		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Acuerdo		Acuerdo		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Clima Laboral	2	4,0%	10	20,0%	23	46,0%	11	22,0%	4	8,0%	50	100,0%
Estructura Organizacional	4	8,0%	7	14,0%	26	52,0%	11	22,0%	2	4,0%	50	100,0%
Trabajo en equipo	1	2,0%	7	14,0%	24	48,0%	13	26,0%	5	10,0%	50	100,0%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Tabla 8, en relación a la percepción descriptiva del desarrollo organizacional, se mostró que el 30% de los encuestados estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo en relación al clima laboral, lo cual indica Bravazo Restaurante Peña Familiar brinda a sus colaboradores adecuadas condiciones de trabajo, así mismo el 22% indicó estar de acuerdo en cuanto a la estructura organizacional, dado que se le da a conocer al personal las estrategias y objetivos que se plantea la empresa, finalmente el 26% mostró estar de acuerdo respecto al trabajo en equipo, dado que se logró identificar compromiso e iniciativa por parte de los colaboradores, de tal manera el resultado es positivo lo que indica que en el restaurante se cuenta con un adecuado desarrollo organizacional.

**4.1.6.** Evaluar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.

**Tabla 9**

*Percepción de la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional*

	Muy En		En		Ni De Acuerdo Ni		De		Muy De		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Acuerdo		Acuerdo		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comunicación Corporativa	1	2,0%	11	22,0%	30	60,0%	4	8,0%	4	8,0%	50	100,0%
Desarrollo Organizacional	1	2,0%	4	8,0%	34	68,0%	9	18,0%	2	4,0%	50	100,0%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Tabla 9, en relación a la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional se mostró con 22% estar en desacuerdo respecto a la comunicación corporativa, por lo cual Bravazo Restaurante Peña Familiar viene trabajando en ello para mejorar constantemente; asimismo, el 18% indicó estar de acuerdo en cuanto al desarrollo organizacional, concluyendo que a pesar de no contar con una excelente comunicación corporativa en el restaurante, es el constante trabajo para mejorarlo lo que brinda como resultado mantener un adecuado desarrollo organizacional en el restaurante.

**Hipótesis General:** La comunicación corporativa repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional*

		<b>Correlaciones</b>	
		Desarrollo Organizacional	Comunicación Corporativa
Desarrollo Organizacional	Correlación de Pearson	1	,764**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Comunicación Corporativa	Correlación de Pearson	,764**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Se observa que el nivel de significancia de la prueba es 0,000 (menor a 0,05) con lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis del investigador (H1), significando que existe relación entre ambas variables de estudio. Respecto a la intensidad de la relación entre ambas variables, esta es de 0,764 que es categorizada como una relación alta.

## **4.2. Informe de aplicación de la guía entrevista**

Para llevar a cabo el informe cualitativo se realizó una guía entrevista, en la cual la recolección de las respuestas obtenidas acorde a la apreciación del entrevistado Delgado Loza Luis Alberto Henry, permitieron evaluar la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, perteneciente al distrito de Paita-Piura, las cuales fueron representadas de manera estructurada conforme al diálogo y/o conversatorio efectuado. A continuación, se describen:

### **Variable 1: Comunicación corporativa**

Respecto a la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, el administrador de la empresa considera que la comunicación es adecuada, sin embargo, considera que se puede mejorar y por ello se realiza una retroalimentación en relación a cada uno de los jefes de departamento, además, que se está implementando un lineamiento estratégico cuya finalidad es cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

Por otro lado, la empresa considera importante que sus colaboradores de ambos turnos se relacionen adecuadamente, y para lograr ello establece protocolos de comunicación como las redes sociales, reuniones de corte presencial y finalmente existe un vínculo directo entre ambos turnos que es de dos horas aproximadamente, este se lleva a cabo en el control de inventarios para el cuál se requiere de la comunicación para que ninguno de los dos turnos se vea perjudica por los resultados de dichos inventarios, además, para que exista una buena relación entre colaboradores se mantiene también una relación de confianza con los jefes el cuál se emplea mediante el macromanagement y micromanagement, permitiendo soltura al personal para resolver cualquier tipo de problemas.

En cuanto a lo expresado anteriormente, se considera que para mantener la relación entre colaboradores se debe emplear actividades de integración, de tal manera que entre los colaboradores de las distintas áreas y de ambos turnos tengan

la confianza de comunicarse entre sí, además que les permita compartir sus ideas y se impulsen a la mejora constante.

En Bravazo Restaurante Peña Familiar se llevan a cabo reuniones con el personal de trabajo de acuerdo a cada área para identificar inconvenientes y orientar a la solución de problemas, así mismo, capacitarlos para un adecuado control de inventarios y gestión de insumos. Además, considera que para formar a un colaborador es esencial la motivación, se ha logrado identificar que no todo el personal se le motiva de la misma manera, es por ello que la motivación empleada en el restaurante se basa en recompensas, reconocimiento, incentivos y resolución de problemas.

Dicho lo anterior, evaluar el desempeño laboral ayuda a la organización a identificar en que áreas se requiere mejorar el desempeño de los colaboradores, así mismo permite emplear las estrategias necesarias que brinde la posibilidad impulsar la marca. Para obtener mejores resultados se considera importante mantener a los colaboradores informador acerca de su desempeño y brindarles críticas constructivas y capacitación para su desarrollo.

## **Variable 2: Desarrollo organizacional**

En cuanto al desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar se considera que se realiza de una manera adecuada, ya que todo el personal está desarrollándose plenamente, teniendo una motivación adecuada, donde cada uno de los colaboradores están dispuestos a realizar los objetivos, y tomar en cuenta las estrategias de mejora que tiene el restaurante.

En Bravazo Restaurante Peña Familiar se respetan ciertas condiciones de trabajo que permiten que el colaborador se sienta cómodo, teniendo como principal estrategia de mejora para sus colaboradores la motivación, donde se emplea de ciertos tipos, tanto de manera económica, ya sea por buen desempeño o trabajar de una manera adecuada constantemente y la otra, siendo reprimendas que son maneras de que el colaborador sienta que está impulsándose a mejorar, gracias a esto el equipo bravazo tiene un buen desempeño laboral sin necesidad de una

supervisión constante, donde se presentan situaciones las cuales son resueltas de inmediato.

Ante lo expresado anteriormente, Bravazo Restaurante Peña Familiar debe mejorar constantemente su entorno laboral, y para que las condiciones de trabajo mejoren se debe contar con un plan de formación del colaborador con capacitaciones en tiempos determinados siendo importante darle una calidad de vida laboral ayudando esto a la mejora de productividad de la empresa.

En cuanto al compromiso con respecto a las metas y objetivos, cada reunión realizada con los trabajadores de la empresa, se entiende que hay mejoras constantes para el restaurante, donde los colaboradores están dispuestos y comprometidos a lograrlos, ayudando y preocupándose por disponer de menos gastos y de que el público se vaya contento eso ayuda a que la empresa crezca por su calidad de servicio y el compromiso brindado. En bravazo se emplean estrategias de mejora para cada una de las áreas mejorando la plaza y como principal el producto, realizando una reestructuración de distintas partes del restaurante.

Por lo tanto, se considera importante que el compromiso de los colaboradores con la empresa se mantenga y ser constante dado que esto construye una cultura organizacional fuerte teniendo impacto en la rentabilidad y productividad general. Bravazo Restaurante Peña Familiar como siguiente estrategia debe seguir manteniendo la pasión y el orgullo de trabajar en el restaurante, valorando cada vez más a sus colaboradores haciendo que se mantengan en la empresa.

En la empresa se considera importante que cada colaborador ayude con el crecimiento de la empresa, cuando se visualiza que el trabajador no rinde como se espera, antes del despido inmediato, se busca la solución de mejora, si se encuentran actitudes negativas se le dice lo contrario con el principio de autoridad y tratando de que su línea de trabajo esté dentro de lo normal. En bravazo ante la presencia de conflictos el personal se encuentra capacitado a resolverlo, se confía en el colaborador y en sus capacidades, obteniendo y creando personas líderes con iniciativa y comprometidas con propia capacidad de visualizar un problema y solucionarlo, se siente principalmente que Bravazo cuenta con un equipo capaz.

Dicho lo anterior, tomar decisiones apresuradas no es una opción adecuada, por ello es importante brindarle al colaborador la oportunidad de mejora puesto que este motiva y aumenta la satisfacción del equipo de trabajo, además, que incluye el sentido de pertenencia e impulsa la iniciativa en los colaboradores. De esta manera se logra optimizar procesos y brindar mejor calidad en el servicio.

## V. DISCUSIÓN

En el *primer objetivo específico*, respecto a determinar la repercusión de la interacción social en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. La interacción social es la base de todos los sistemas complejos, tanto en grupo como en sociedades, así mismo para medir la interacción social debe estar asociado a la trasmisión de información, coordinación interna y relaciones interpersonales (Rodríguez, 2020). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que el 62% indicó estar de acuerdo en que la los jefes brindan información clara a sus colaboradores, el 46% calificó estar de acuerdo que se le permite transmitir cualquier inquietud con su jefe, el 48% calificó estar de acuerdo en que se realiza planificación de actividades antes de cada turno laboral, el 54% calificó tener clara la labor que debe desarrollar, el 52% calificó estar de acuerdo que la persona que lidera el restaurante cuenta con cualidades para una eficaz coordinación de trabajo, el 30% calificó estar en desacuerdo en tener alguna dificultad para trabajar con alguno de sus compañeros, el 34% calificó estar de acuerdo que dentro de la empresa existe trabajo en equipo. Dado que los resultados obtenidos son positivos esto indica que la empresa trasmite adecuadamente a información a sus colaboradores logrando que estos lleven a cabo sus actividades de manera eficiente para mantener un buen desarrollo organizacional.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que es importante mantener al colaborador informado en cuanto a las generalidades de la empresa como lo son misión y visión, así mismo que tengan el conocimiento necesario sobre sus actividades, mantener coordinado al equipo de trabajo en cada área e impulsar las relación entre los colaboradores de ambos turnos lo cual es confirmado por el administrador del restaurante, ya que indica que se emplea una comunicación de corte vertical el cual tiene la finalidad de que la información brindada sea recepcionada para lo cual se emplea también reuniones de retroalimentación permitiendo conocer que información requiere ser reforzada de esta manera se mantiene un adecuado equipo de trabajo.



Estos resultados obtenidos muestran cierta diferencia con la investigación de Tormen (2019) sobre el desarrollo organizacional, en el cual el 50% de los colaboradores encuestados indicó no sentirse satisfecho con la empresa y el trabajo que desempeña en ella, además el 57% manifestó estar en desacuerdo respecto a las habilidades gerenciales del jefe. De esta manera el modelo de desarrollo organizacional se ajustó de acuerdo a las necesidades identificadas en la empresa, empleando procesos y procedimientos, dicho modelo se dividió en fases como el diagnóstico de los problemas y su solución, gestión del cambio, evaluación y retroalimentación

Por lo tanto, el factor Rho Pearson = 0.748 y sig. = 0.000 < 0.05, dicho factor estadístico demostró relación alta y significativa lo cual permitió ACEPTAR la primera hipótesis específica, dado que la interacción social repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Este grado de relación se debe a que mayor interacción social entre los colaboradores, mayor será el desarrollo organizacional de la empresa.

Respecto a la interacción social se aprecia que esta es un componente importante para el desarrollo organizacional, ya que permite tener a un colaborador con conocimiento en sus actividades, contando con un jefe que busca mantener el trabajo en equipo logrando así cumplir con las metas establecidas. En la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita muestra contar con una adecuada interacción social permitiéndole a la empresa mejorar constantemente implementando protocolos de trabajo y procesos manuales, así mismo se le permite al personal poder resolver problemas y a su vez contar con la intervención de los jefes cuando es requerido. Además de considerar importante que sus colaboradores de ambos turnos se relacionen para mantener buenos equipos de trabajo el cuál se lleva a cabo mediante el control de inventarios y las reuniones de corte presencial.

En el *segundo objetivo específico*, respecto a medir la repercusión de la formación de la claridad del mensaje en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Para la claridad de mensaje es importante que el mensaje que se envíe debe ser completo y claro para maximizar la comprensión, y tomarse el tiempo para refinar la claridad de las ideas que componen el mensaje y

poder mejorar su significado, para medir la claridad del mensaje debe estar asociado a la comunicación ascendente y comunicación descendente (Martínez, 2020). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que el 34% indicó estar de acuerdo en brindar ideas y/o estrategias a sus jefes de turno, el 44% calificó estar seguro cuando habla con su jefe de algunas actividades diarias ocurridas en el restaurante, el 32% calificó que se realizan reuniones para tomar una decisión importante sobre un trabajador, el 22% indicó estar de acuerdo con sus y jefes y se toman el tiempo de felicitarlos si realizan sus actividades satisfactoriamente.

Ante los resultados mostrados anteriormente el restaurante tiene en cuenta el brindar ideas y estrategias constantemente, donde cada jefe impulse el apoyo moral por cada actividad bien realizada, también tomándose en cuenta el implementar más reuniones donde se den a conocer las labores claras y los objetivos que se tienen, dejando claro el mensaje sobre las metas se tienen que cumplir permitiendo que los colaborador este seguro, esto corroborado por el administrador quien considera importante la seguridad psicológica hacia sus colaboradores.

Los resultados obtenidos confirman y avalan la investigación de Camino (2019) donde menciona que la comunicación organizacional fortalece y desarrolla a la institución, utilizando un proceso de comunicación basado en las buenas relaciones interpersonales, que conduce a buenas prácticas, resultados positivos y que además del análisis e interpretación de los resultados, se encuentra que en las empresas la comunicación organizacional es alta, al igual que la comunicación ascendente, la comunicación descendente y la comunicación horizontal.

Por lo tanto, el factor Rho Pearson = 0.722 y sig. = 0.000 < 0.05, dicho factor estadístico demostró relación alta y significativa lo cual permitió ACEPTAR la primera hipótesis específica, dado que la claridad del mensaje repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Este grado de relación se debe a que mayor claridad del mensaje entre los colaboradores y sus jefes, mayor será el desarrollo organizacional de la empresa.

Al hablar de la claridad del mensaje se muestra que es importante para el desarrollo organizacional de toda empresa, ya que permite tener a un colaborador informado de una manera clara evitando confusión del mensaje. En la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita se evita transmitir mensajes y objetivos de manera errónea donde esto ayuda a la empresa mejorar constantemente ya que cada colaborador interpreta de manera correcta el mensaje brindado, así mismo se le permite al personal brindar ideas y estrategias para poder indicar y resolver diferentes problemas y a su vez contar con la intervención de los jefes cuando es requerido.

En el *tercer objetivo específico*, respecto a determinar la repercusión de la formación del colaborador en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. La formación del colaborador es básica ya que se muestra como resultado organizaciones exitosas, transformando el conocimiento en información útil para ser transmitida a sus clientes, proveedores, accionistas y todos los miembros de la organización, impactando positivamente liderando el mercado, así mismo para medir la formación del colaborador debe estar asociado a programas de capacitación y evaluación de desempeño (Ferreiro y Del Campo, 2019). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que el 46% indicó estar de acuerdo en que reciben capacitaciones cuya finalidad es tener mejora continua del restaurante, el 50% expreso estar de acuerdo que se cuenta con personal certificado o titulados en competencias laborales, el 44% expresó estar de acuerdo en que la empresa realiza evaluación constante durante la jornada de trabajo, el 30% expresó estar en desacuerdo respecto a recibir algún tipo de recompensa laboral. Estos resultados muestran ser positivos y otros están en proceso de mejora, por lo tanto, en el restaurante se viene empleando estrategias que permiten una buena formación de los colaboradores.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que implementar programas de capacitación de acuerdo a cada área de la empresa permite mejoras tanto internas como externas para la organización, para ello es importante emplear evaluación constante del personal durante el desarrollo de sus actividades dado que permitirá a la organización identificar en que áreas se presentan mayores deficiencias y de

tal manera poder emplear soluciones, sin embargo, Bravazo Restaurante Peña Familiar no brinda recompensas por desempeño laboral a todo su personal, como indica el administrador, dichas recompensas son dirigidas sólo al personal de atención al cliente.

Los resultados muestran cierta diferencia con la investigación de Agurto y Cornejo (2020) dado que, expresa que para obtener un desempeño laboral más eficiente se requiere de una cultura positiva logrando así mantener el compromiso de los empleados, de esta manera el producto o servicio llega correctamente a los clientes teniendo así una mejor ejecución de la estrategia, lo que conduce al crecimiento y desarrollo organizacional.

Por lo tanto, el factor Rho Pearson = 0.622 y sig. = 0.000 < 0.05, dicho factor estadístico demostró relación alta y significativa lo cual permitió ACEPTAR la primera hipótesis específica, dado que la formación del colaborador repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Este grado de relación se debe a que mayor formación del colaborador, mayor será el desarrollo organizacional de la empresa.

Respecto a la formación de colaborador, está comprende principalmente los programas de capacitación y la evaluación de desempeño, el implementar programas de capacitación en una empresa de gran importancia ya que permitirá que los nuevos colaboradores se adapten a la metodología de trabajo de la empresa, mientras que en los colaboradores ya existentes les permite potenciar sus habilidades y todo aquello de la mano de la evaluación durante la jornada laboral mediante la cual se identifican las deficiencias permitiendo emplear soluciones rápidas. De tal manera, en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita; se viene implementando programas de capacitación, algunas de ellas son sobre control de inventarios, gestión de insumos, cronograma de conservación de materia prima y métodos de limpieza, además, estas son realizadas mínimo una vez al mes de acuerdo a la necesidad de cada área. Así mismo mediante la evaluación de desempeño laboral se identifica la efectividad de la capacitación y que aspectos requieren de reforzamiento para tener un adecuado desarrollo de actividades.

En el *cuarto objetivo específico*, respecto a analizar la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. La comunicación es el proceso mediante el cual un emisor y un receptor intercambian mensajes utilizando un medio para transferir información en un código común (Da Silva, 2021). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que el 10 % indicó estar de acuerdo con la interacción social brindada, el 12% calificó estar de acuerdo con la claridad del mensaje, el 10 % calificó estar de acuerdo con la formación del colaborador, A juzgar por estos resultados, los cuales no son positivos, pero se van mejorando, se puede decir que Bravazo ha comenzado a utilizar correctamente la estrategia para mejorar.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que es importante mantener al colaborador comunicado con su entorno en cuanto a las generalidades de la empresa como lo son misión y visión, así mismo que tengan el conocimiento y la confianza con sus jefes inmediato sobre sus actividades, para mantener la coordinación del equipo de trabajo en las diferentes áreas, para promover la relación entre las dos partes y los compañeros de trabajo, el administrador del restaurante lo confirma, porque muestra el uso de la comunicación vertical que tiene como objetivo recibir la información brindada y que retroalimenta en sesiones para entender qué información necesita ser fortalecida y mantener suficiente fuerza de trabajo.

Estos resultados obtenidos muestran cierta diferencia con la investigación de Reyes (2021) en su tesis sobre la comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional. Donde los resultados demostraron que los colaboradores tienen claro que buscan brindar una buena atención mediante los servicios médicos sin embargo consideran que no es congruente con la opinión de los pacientes ya que en su mayoría se llevan una impresión negativa debido al trato que reciben por parte de los trabajadores

Respecto a la comunicación corporativa se aprecia que esta es un componente importante para los colaboradores, ya que permite tener a un colaborador con conocimiento en sus actividades, contando con un jefe que busca mantener el trabajo en equipo y la comunicación general logrando así cumplir con

las metas establecidas. Además de la importancia de tener un buen grupo de trabajo para los colaboradores en ambos turnos, esto se ha logrado a través del manejo de manera más personalizada con reuniones presenciales.

En el *quinto objetivo específico*, respecto a analizar el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. El desarrollo organizacional es el encargado de mejorar procesos existentes y así mismo crear nuevos logrando maximizar la eficacia, eficiencia, potencial y capacidad tanto del personal como de la organización, así mismo para medir el desarrollo organizacional debe estar asociado a el clima laboral, estructura organizacional y trabajo en equipo (Stevenson, 2021). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que 22% calificó estar de acuerdo en que la empresa brinda buen clima laboral, el 22% calificó estar de acuerdo en que la empresa cuenta con adecuada estructura organizacional, el 26% calificó estar de acuerdo que existe trabajo en equipo en cada área del restaurante. De tal manera, se muestra que la empresa mantiene un adecuado desarrollo organizacional, sin embargo, para obtener mejores resultados se viene implementando programas de capacitación y mejorando en cuanto a la motivación laboral.

En cuanto a los resultados, estos reflejaron que el entorno y condiciones físicas del restaurante son moderadas, es decir, que aún se viene trabajando en ello y aun así se le viene brindando condiciones de trabajo adecuadas al colaborador en cuanto a capacidad organizacional y comunicación presentando cierta deficiencia en la motivación dado que en su mayoría de los colaboradores consideran que se sienten motivados mediante incentivos y reconocimientos laborales. Así mismo, el administrador indica que dentro del rubro de restaurantes es complicado de se respeten algunas condiciones de trabajo por más que se intente, el principal es en el tema de almuerzos, cenas y seguridad ya no se cuenta con un área de atención rápida ni seguro de salud, sin embargo, se cuenta con un botiquín de primeros auxilios y en caso de accidentes la empresa cubre los gastos.

Estos resultados obtenidos son avalados por la investigación de Benavides (2017) en la que el 50% manifestó sentirse identificado con la misión y visión de la organización, además, menciona la importancia que la cultura organizacional debe

darse no solo teórica si no práctica. Por otro lado, la investigación de Querevalú (2020) avala los resultados ya que el 50% de los empleados encuestados a veces reciben información segura de sus superiores cuando cometen errores, mientras que el 12,5% nunca recibe información de sus jefes para evitar errores.

De acuerdo al desarrollo organizacional, este comprende el clima laboral, estructura organizacional y trabajo en equipo, siendo de gran importancia brindarle a los colaborados un ambiente armonioso y seguro, impulsando a estar abierto a cambios, mantener comunicación directa y de confianza con él, además, dar a conocer como los cambios traen beneficios tanto a la empresa como a los colaboradores creando así el sentido de pertenencia. En Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita; respecto al clima laboral se trabajando en mejorar las condiciones de trabajo con la finalidad de que los colaboradores se sientan cómodos en la empresa, así mismo, se desarrollan actividades extra laborales en las cuales se realiza la interacción de los colaboradores generando así buenos grupos de trabajo, para ello se emplean estrategias y se le da a conocer los objetivos que la empresa pretende cumplir.

En cuanto al *objetivo general* analizar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. La comunicación corporativa se refiere a las formas de comunicación laboral que se dan en la empresa, donde se enfoca principalmente en construir relaciones e interactuar con los miembros de la empresa y el público externo de su interés (Moncada, 2022); en cuanto a el desarrollo organizacional este se encarga de mejorar los procesos existentes y a su vez crear nuevos buscando maximizar la eficacia, eficiencia, potencial y capacidad tanto del personal como de la organización (Stevenson, 2021). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que el en relación a la comunicación corporativa y el desarrollo organizacional se mostró con 22% está en desacuerdo respecto a la comunicación corporativa, asimismo, el 18% indicó estar de acuerdo en cuanto al desarrollo organizacional, con un 60% el personal no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación corporativa, asimismo con un 68 % de igual forma con respecto al desarrollo organizacional, concluyendo con estos resultados se visualiza no contar

con una excelente comunicación corporativa ni con un excelente desarrollo organización, su mejora continua garantiza el desarrollo completo de la organización del restaurante.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que es importante contar con una comunicación corporativa de manera significativa para el desarrollo organizacional que se espera, así mismo, Bravazo Restaurante Peña Familiar está en constante mejora en estas deficiencias, donde el administrador confirma las ganas de que la empresa logre los objetivos y éxitos esperados para que los colaboradores y clientes estén satisfechos de trabajar en la empresa y los consumidores estar contentos de la atención y lo bueno y agradable que es el restaurante .

Estos resultados obtenidos muestran cierta concordancia con la investigación de Ludeña et al. (2021) en su tesis sobre la comunicación interna y el compromiso, donde se tuvo como objetivo general fue establecer el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. Asimismo, los resultados demostraron que el 36% de las personas encuestadas señalan que la comunicación interna y compromiso organizacional es mala, esto a pesar de que el 7% afirma tener buena comunicación interna y compromiso organizacional.

Por lo tanto, el factor Rho Pearson = 0.764 y sig. = 0.000 < 0.05, dicho factor estadístico demostró relación alta y significativa lo cual permitió ACEPTAR la primera hipótesis específica, dado que la comunicación corporativa repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Este grado de relación se debe a que mayor comunicación corporativa entre los colaboradores, mayor será el desarrollo organizacional de la empresa.

Respecto a la comunicación organizacional se aprecia que este es de extrema importancia para el desarrollo organizacional de todo tipo de empresas, dado que, si los colaboradores están comunicados entre ellos y con sus jefes, no tendrán problemas y habrá una transparencia para llegar al cumplimiento de los objetivos. En la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita se busca contar con una excelente comunicación general, así mismo se busca la mejora continua y el crecimiento organizacional.



## VI. CONCLUSIONES

1. La interacción social repercute significativamente en el desarrollo organizacional, representado por un Rho Pearson = 0.748 y sig. = 0.000 < 0.05, concluyendo que la interacción social consiste en brindar información clara a los colaboradores e impulsar la relación entre compañeros de trabajo para que se lleve a cabo un correcto desarrollo de actividades, por lo tanto, entre mayor sea la interacción social mayor será el desarrollo organizacional.
2. La claridad del mensaje repercute significativamente en el desarrollo organizacional, representado por un Rho Pearson = 0.722 y sig. = 0.000 < 0.05, se concluye que la claridad del mensaje es fundamental para el desarrollo organizacional en toda la empresa, ya que informa de manera concisa y elimina el desorden de mensajes. En Bravazo Restaurante Peña Familiar Paita se evita transmitir información y objetivos de forma equivocada, lo que ayuda a la empresa a mejorar continuamente, ya que cada colaborador interpreta correctamente la información proporcionada, y de la misma forma, pueden aportar ideas y estrategias para señalar y solucionar diferentes problemas.
3. La formación del colaborador repercute significativamente en el desarrollo organizacional, representado por un Rho Pearson = 0.622 y sig. = 0.000 < 0.05, se concluye que la formación de colaborador se lleva a cabo mediante programas de capacitación para los cuales es necesario que vaya acompañado de evaluación durante la jornada laboral identificando de tal manera las deficiencias, sin embargo, no se brinda recompensas cuando el colaborador muestra un buen desempeño en su área.
4. En cuanto a la comunicación corporativa, se concluye que en Bravazo Restaurante Peña Familiar se presenta muy poca comunicación tanto por parte de jefes como de los colaboradores, sin embargo, al identificar dicho problema se ha presentado iniciativa en cuanto a las soluciones de estos inconvenientes mediante la implementación de reuniones y el trato que se le brinda al personal con el objetivo de mejora continua.

5. En cuanto a el desarrollo organizacional, se concluye que en Bravazo Restaurante Peña Familiar se presenta cierta disconformidad en cuanto a las condiciones de trabajo, sin embargo, el personal tiene iniciativa para resolución de problemas y logra cumplir con las actividades que se le asigna. Así mismo, se emplean estrategias que permiten cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.
6. La comunicación corporativa repercute significativamente en el desarrollo organizacional, representado por un Rho Pearson = 0.764 y sig. = 0.000 < 0.05, se concluye en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita se presenta deficiencia en la comunicación corporativa, sin embargo, a pesar de ello se cuenta con un adecuado desarrollo organizacional debido a el arduo trabajo que se viene desarrollando para las mejoras de la interacción social, claridad del mensaje y formación del colaborador.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar en las reuniones la herramienta *lluvia de ideas* para fomentar la participación de todos los colaboradores, se tomen en cuenta sus opiniones y que mediante esta puedan compartir con sus jefes alguna inquietud, de tal manera se logre la interacción tanto entre los mismos colaboradores como entre los jefes y colaboradores.
2. Reconocer el desempeño de los colaboradores mediante el agradecimiento por su servicio brindado a la empresa, felicitando su adaptación y por permitirle a la empresa cumplir con los objetivos que se establecen impulsando de igual manera a la mejora continua.
3. Brindar incentivos laborales tanto monetarios como no monetarios para que los colaboradores sientan que su aporte a la empresa es eficiente y es valorado, así mismo, para motivar a esforzarse en mejorar y reforzar sus habilidades.
4. Realizar retroalimentación en cada reunión con los colaboradores para mejorar la comunicación entre colaboradores y de parte de jefes a ellos, con la finalidad de que todos sientan que tienen palabra dentro de la organización.

## REFERENCIAS

- Agurto y Cornejo (2020) Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agua de mesa ASLU en la ciudad de Piura. Año 2020. [tesis de titulación] [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6973/1/REP\\_ADMI\\_R\\_UBERTO.AGURTO\\_TIFANY.CORNEJO\\_INFLUENCIA.CULTURA.ORGANIZACIONAL.DESEMPE%  
c3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.EMPRESA.AGUA.MESA.ASLU.PIURA.2020.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6973/1/REP_ADMI_R_UBERTO.AGURTO_TIFANY.CORNEJO_INFLUENCIA.CULTURA.ORGANIZACIONAL.DESEMPE%c3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.EMPRESA.AGUA.MESA.ASLU.PIURA.2020.pdf)
- Alvarez, A. (2020) Justificación de la investigación [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](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)
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%  
c3%a9mica%202%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%  
c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arévalo, J. Y Estrada, H. (2017) La toma de decisiones. Una revisión del tema. *Ediciones Universidad Simón Bolívar*. [https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap\\_8\\_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y)
- Artavia, D (2022) “Importancia del desarrollo organizacional para las empresas” <https://www.parso.co/post/importancia-del-desarrollo-organizacional-para-las-empresas>
- Barquero, A. (2022) Organizational Capabilities: Definition, Examples, and Building Process. *Academy to Innovate HR*. <https://www.aihr.com/blog/organizational-capabilities/>

- Benavides, G. et al. (2017) *La importancia del desarrollo organizacional en las empresas familiares, en el caso particular de la empresa AVPSA*. [tesis de maestría] <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/416>
- Borja, C. (marzo de 2022). What is Organizational Development? (An in – Depth Guide). SweetProcess. <https://www.sweetprocess.com/organizational-development/#ch1>
- Bravo, T. y Valenzuela, S. (agosto de 2019) Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Centro de Medición MIDE UC*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Bruno, E. (2018) ¿Qué es la comunicación interna? ¡Conoce 10 estrategias para elaborar la de tu empresa! <https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Cabezas, H. & More, Y. (2022) *El desarrollo y su relación con la calidad de atención al cliente de la Notaría Rivera Rodríguez del distrito de Castilla-Piura*. [tesis de titulación] <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3737/FCAD-CAB-MOR-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadena, C. (2021) *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una corporativa de transporte público de Ambato*. [tesis de titulación] <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>
- Camino (2019) *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. [tesis de titulación] <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Cercado, N. & Tafur, D. (2021) *Comunicación organizacional y su relación en la atención al cliente de la empresa Washington Automotriz E.I.R.L. Cajamarca 2021*. [tesis de titulación] <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2200/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cisneros, N. Duran, P & Pancardo, R. (mayo de 2020) Comunicación corporativa para la fidelización del cliente. *InMediaciones De La Comunicación*. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.1.2963>
- Clavijo, C (2022) Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos, HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
- Condori, P. (2020) Universo, población y muestra. *Acta académica*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Da Silva, D. (febrero de 2021) Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar. *Blog de Zendesk*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20es%20un%20proc%20eso,flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20entre%20equipos>.
- Devaney, E. (octubre de 2022). 9 Types of Organizational Structure Every Company Should Consider. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.com/marketing/team-structure-diagrams#:~:text=An%20organizational%20structure%20is%20a,employees%20titles%20and%20basic%20hierarchies>.
- Eliseo, M. (2022) La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa. *Cibernos Grupo*. <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>
- Escalante, C & Ayarza, A. (2018) *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los Operarios de Industria San Miguel en el 2017*. [tesis de titulación] [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA\\_RA.pdf?sequence=9](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9)
- Espinoza, I. (2016) Tipos de muestreo. <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Fernández, P. (noviembre de 2021) La importancia de la técnica de la entrevista en la investigación en comunicación y ciencias sociales. *Investigación*

documental. Ventajas y limitaciones. *Copyright & License.*  
<https://revistas.anahuac.mx/sintaxis/article/view/979/1025#info>

Ferreiro-Seoane, F. J., Campo Villares, M. O. D., & Camino-Santos, M. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422019000400010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000400010)

González et al. (2021) Desarrollo organizacional de las empresas mexicanas antes covid-19: estrategias y acciones operativas  
<file:///C:/Users/Angie/Downloads/820-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3114-1-10-20210921.pdf>

Guillen, O. Sánchez, M. & Begazo, Luis. (enero de 2020). Pasos para elaborar una tesis tipo correlacional. [http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19\\_c.pdf](http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf)

Harrity, J. (junio de 2022). 5 Types of Work Environments (And How To Find the One for You). *indeed.* <https://www.indeed.com/career-advice/finding-a-job/types-of-work-environments>

Kadoch, L (2022) Claridad en la comunicación. Leon Kadoch - Agencia y Consultoría en Marketing y Comunicación. <https://www.leonkadoch.net/claridad-en-la-comunicacion-consultoria-panama/#:~:text=Precisi%C3%B3n%20y%20claridad%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n,-La%20precisi%C3%B3n%20y&text=Claridad%20significa%20decirlo%20de%20forma,que%20las%20largas%20y%20complejas>

Linares Garcia, M. D. P., & Saavedra Heredia, R. D. P. (2019). Programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del personal de la

Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, 2019.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5482/Linares%20Garcia%20&%20Saavedra%20Heredia.pdf?sequence=1>

López, A. (2022) Toma de decisiones en una empresa: la brújula de tu negocio.

<https://www.tiendanube.com/blog/toma-de-decisiones-en-una-empresa/#heading-1>

López, P. L. (enero de 2022). Población muestra y muestreo. *SciELO*

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Lowgren et al, (2018) *Internal Corporate Communication: Aligning Employees for Strategic Sustainable Development*. [master's degree thesis]

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1218007/FULLTEXT01.pdf>

Ludeña, G. et al., (2021) *Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas. Distrito Santiago de Surco, 2019.* [tesis de Titulación]

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5619/Comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20compromiso%20organizacional.pdf?sequence=5>

Manzo, A (2021). Recolección de datos. Definición y elementos. *Centro Europeo de Postgrado*.

<https://ceupe.com.ar/blog/recoleccion-de-datos-definicion-y-elementos/>

Martinez, J. (2018) ¿Qué es la actitud laboral? *Steemit*.

<https://steemit.com/automotriz/@joseams72/que-es-actitud-laboral#:~:text=La%20actitud%20laboral%2C%20es%20un,importante%20en%20la%20actitud%20laboral>

Martinez, R. (2020) ¿Qué es la comunicación efectiva y para qué sirve? . EKHO

Consultoría de Comunicación Organizacional.



<https://www.ekho.consulting/blog-para-recursos-humanos/2019/6/12/qu-es-la-comunicacion-efectiva-y-para-que-sirve>

McQuerrey, L. (febrero de 2019). Six Examples of Teamwork. *Chron*.  
<https://smallbusiness.chron.com/six-examples-teamwork-10032.html>

Miralles, I y Carrera, R. (2021) El inicio de las relaciones interpersonales.  
<https://orientacionpsicologica.es/el-inicio-de-las-relaciones-interpersonales/>

Moncada, M. (abril de 2022). Comunicación organizacional: Concepto, características y tipos. *Sesame*.  
<https://www.sesamehr.co/blog/comunicacion-organizacional-concepto-caracteristicas-y-tipos/>

Morales, F. (octubre de 2022) ¿Qué herramientas existen para medir el clima laboral? *Acsendo*. <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral>

Pacheco Ortiz Josue. (diciembre de 2016). Importancia de la comunicación organizacional. <https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-organizacional/>

Palacios, D. (abril de 2022) Qué son los objetivos de una empresa: Definición, tipos y ejemplos *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa>

Pardo, G. (2017) Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera -Chulucanas Piura 2016. [tesis de titulación]  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1210/ADM-PAR-ABA-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peiró, R. (2021) Comunicación ascendente. *Economipedia.com*.  
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-ascendente.html>

- Perez, J. & Merino, M. (2021) Definición de condición de trabajo. *Definición.DE*.  
<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Pineda Henao, A. (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.  
<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Puentes, T. (noviembre de 2021) ¿Qué es el compromiso laboral? Definición, beneficios y consejos para incentivarlos. *Crehana*.  
<https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/compromiso-laboral/>
- Pursell, S. (diciembre de 2021) Motivación laboral: definición, estrategias y ejemplos. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/7-trucos-para-estimular-tu-motivacion>
- Querevalú, E. (2020). *Estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán*, [tesis de Titulación]  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7279/Quereval%C3%BA%20Paiva%20Edwin%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quetglas, A. (abril de 2020) La iniciativa, competencia clave para el trabajo. *Fundación Adecco*. <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Quiroa, M. (agosto de 2021) Coordinación en administración. *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/coordinacion-en-administracion.html>
- Reyes, A. (2021) *Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional en la clínica Cismedic Bayovar SAC*. [tesis de titulación]  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5176/TSP\\_INF\\_2108.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5176/TSP_INF_2108.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodriguez, A. (mayo de 2020). Interacción social: teoría, tipos, ejemplos de interacciones. Lifeder. <https://www.lifeder.com/interaccion-social/>
- Rodriguez, H. (agosto de 2022). Aprende a medir el trabajo en equipo para conformar un team increíble. Crehana. <https://www.crehana.com/blog/desempeno/medir-trabajo-en-equipo/>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. [https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Diseño\\_de\\_investigación\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf)
- Rojas, M. (2020). *Comunicación interna y el desarrollo organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto 2019*. [tesis de Titulación] Universidad Peruana Unión <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5619/Comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20compromiso%20organizacional.pdf?sequence=5>
- Rojas, W. (2017) La importancia de saber transmitir la información. <https://canalti.pe/la-importancia-de-saber-transmitir-la-informacion/>
- Ronda, G. (2022) Estrategia, Qué es, origen, definición según autores, tipos. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Ruiz, D. (julio de 2018) Importancia de las capacidades organizacionales en las empresas. *Ruiz Healy Times*. <https://ruizhealytimes.com/sin-categoria/importancia-de-las-capacidades-organizacionales-en-las-empresas/>
- Siles González, J. (2018). La humanización del cuidado a través de las narrativas y la poesía como producto de la investigación aplicada. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85348/1/CultCuid\\_52-9-15.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85348/1/CultCuid_52-9-15.pdf)

- Sommer, J. (febrero de 2018). Cómo evaluar la estructura organizacional. *CUIDA TU DINERO*. <https://www.cuidatudinero.com/13117562/como-evaluar-la-estructura-organizacional>
- Sordo, A. (diciembre de 2020) ¿Qué es la Comunicación Empresarial? Introducción completa. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-empresarial>
- Spacey, J. (junio de 2018). 17 Types of Working Conditions. *Simplicable*. <https://simplicable.com/new/working-conditions>
- Stevenson, M. (2021) What is organizational development, and why should your business care? *BetterUp*. <https://www.betterup.com/blog/organizational-development>
- Stobierski, T. (julio de 2019) What is Corporate Communications? Functions, Careers, and Skills. *Northeastern University Graduate Programs*. <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/what-is-corporate-communications/>
- Sy Corvo, Helmut. (9 de junio de 2022). Comunicación descendente. *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/comunicacion-descendente/>.
- Terreros, D. (diciembre de 2021) Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Thompson, I. (2019) Definición de comunicación. *PromonegocioS.net*. <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Tomen, C. (2019). *Desarrollo organizacional en la empresa VEHYSA* [tesis de Titulación] Universidad Católica de Ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2681/1/76879.pdf>
- Troncoso, C y Amaya, A (octubre de 2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research. *SCIELO*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Valdiviezo, B. (2021) *Comunicación interna, motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral en el centro de Salud I-3 Nueve de Octubre-Sullana*.

[tesis de titulación]

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3214/FCAD-RUJ-VAL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vulpen, E. (octubre de 2022) What is Organizational Development? A Complete Guide. *Academy to Innovate HR*. <https://www.aihr.com/blog/organizational-development/>

Westreicher, G. (agosto de 2020) Estrategia. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Yépez, J (2019) “¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral?” <https://gestion.pe/economia/management-empleo/como-afecta-la-alta-rotacion-de-personal-en-la-productividad-laboral-nndc-noticia/?ref=gesr>

Zumaeta, J. (2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

## ANEXOS

### ANEXO 1

## FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022

Investigador principal:

- Merino Godoy, Diego Alonso.
- Montero Cruz, Angie Lizeth.

Asesor:

- Castillo Palacios, Freddy William.

### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional del Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022, cuyo propósito es **Analizar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución: Bravazo Restaurante Peña Familiar si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2).

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor [Castillo Palacios Freddy William] al correo electrónico [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética de ética-([administracion@ucv.edu.pe](mailto:administracion@ucv.edu.pe))

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## ANEXO 2

### DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10730109763
Bravazo Restaurante Peña Familiar	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Yovera Nuñez Luis Fernando	
Nombres y Apellidos	DNI:
Yovera Nuñez Luis Fernando	73010976



#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comunicación corporativa y la repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Merino Godoy Diego Alonso	75706804
Montero Cruz Angie Lizeth	71997574

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello:  

**Yovera Nuñez Luis Fernando**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



## ANEXO 3

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar

Autores:

- Merino Godoy, Diego Alonso.
- Montero Cruz, Angie Lizeth.

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones.

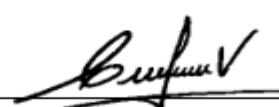
Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto: Paita-Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

  
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

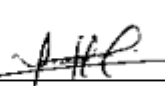
**Presidente**

  
Dr. Jorge Alberto Vargas Merino

**Vicepresidente**

  
Dr. Miguel Bardales Cárdenas

**Vocal 1**

  
Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon

**Vocal 2**

## ANEXO 4

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta 2022**”, presentado por los autores (**Merino Godoy Diego Alonso y Montero Cruz Angie Lizeth**), ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( X ) observado ( ) desfavorable ( ).

14, de noviembre de 2022



---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Escuela Profesional de Administración**

C/c

• Sr. (**Merino Godoy Diego Alonso y Montero Cruz Angie Lizeth**), investigador principal.

<sup>1</sup> El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

## ANEXO 5

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° \_\_\_\_\_

#### ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Analizar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [angiemontero@ucvvirtual.edu.pe](mailto:angiemontero@ucvvirtual.edu.pe)

Escala de medición consta:

Muy en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) - De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

#### CUESTIONARIO

#### VARIABLE: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

#### DIMENSIÓN: INTERACCIÓN SOCIAL

#### INDICADOR 1: TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN

		5	4	3	2	1
1	Su jefe le brinda información clara para que realice sus actividades de manera adecuada.					
2	Se le permite transmitir cualquier tipo de inquietud a su jefe inmediato.					

<b>INDICADOR 2: COORDINACIÓN INTERNA</b>						
3	Se realiza una planificación de actividades antes del turno laboral.					
4	Tiene clara la labor que debe desarrollar durante su turno laboral.					
5	La persona que lidera el restaurante tiene las cualidades necesarias para una eficaz coordinación de trabajo con los colaboradores.					
<b>INDICADOR 3: RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
6	Tiene algún tipo de dificultad para trabajar con alguno de sus compañeros en el restaurante.					
7	Usted cree que dentro de la empresa existe trabajo en equipo en las diferentes áreas					
<b>DIMENSIÓN: CLARIDAD DEL MENSAJE</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>						
8	Brinda usted ideas y/o estrategias a sus jefes de turno.					
9	Usted se siente seguro cuando habla con su jefe de algunas actividades diarias ocurridas en el restaurante.					
<b>INDICADOR 2: COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
10	Se realizan reuniones para tomar una decisión importante sobre un trabajador.					
11	Sus jefes se toman el tiempo de felicitarlos si realizan sus actividades satisfactoriamente.					
<b>DIMENSIÓN: FORMACIÓN DEL COLABORADOR</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR 1: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>						
12	Se realizan capacitaciones al personal para una mejora continua del restaurante.					
13	Usted o alguno de sus compañeros de trabajo están certificados o titulados en competencias laborales					
<b>INDICADOR 2: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>						
14	Se le evalúa durante su jornada de trabajo.					
15	Recibe usted algún tipo de recompensa por buen desempeño laboral.					
<b>VARIABLE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>INDICADOR 1: CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
1 6	Considera que se le brinda la indumentaria adecuada para el desarrollo de sus actividades.					
1 7	Se respetan sus días libres.					
1 8	Recibe la remuneración correspondiente por laborar en días feriados.					
<b>INDICADOR 2: CAPACIDAD ORGANIZACIONAL</b>						
1 9	Usted considera que en la empresa los trabajadores tienen un buen desempeño laboral.					
2 0	Cree que algún sistema podría mejorarse dentro de la empresa.					
<b>INDICADOR 3: MOTIVACIÓN</b>						
2 1	Los colaboradores de la empresa reciben una eficaz motivación laboral.					
2 2	Usted considera que la remuneración económica que recibe por sus servicios es justa.					
<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR 1: ESTRATEGIAS</b>						
2 3	En la empresa se plantean estrategias para cada área de trabajo.					
2 4	En la empresa se plantean alternativas de solución ante inconvenientes o limitaciones que se puedan presenten en las distintas áreas.					
<b>INDICADOR 2: OBJETIVOS</b>						
2 5	En el restaurante se plantean objetivos a largo y corto plazo.					
2 6	Se logran los objetivos planteados en la organización.					
<b>DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR 1: COMPROMISO</b>						
2 7	Usted se siente identificado con la organización.					
2 8	Usted respeta sus horarios de trabajo.					

29	El personal de la empresa cumple con las labores que se le asignan.					
<b>INDICADOR 2: INICIATIVA</b>						
30	El personal de la empresa tiene la capacidad para desarrollar sus actividades de manera eficiente sin necesidad de supervisión constante.					
31	El personal tiene la capacidad de resolver problemas.					
<b>INDICADOR 3: ACTITUD</b>						
32	Sus jefes tienen una actitud positiva ante sus puntos de vista.					
33	El personal de la empresa respeta la opinión de cada uno de sus compañeros.					
<b>INDICADOR 4: TOMA DE DECISIONES</b>						
34	Considera que sus compañeros tienen la capacidad para tomar decisiones.					
35	Cuando se presenta un problema siente que la decisión que toma es la más adecuada.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Edad : _____                      3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____                      4. Ocupación : _____ Fecha: _____						

## ANEXO 6

### FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LA VARIABLE COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA BRAVAZO RESTAURANTE PEÑA FAMILIAR, PAITA 2023



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estimado gerente, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; *“Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2023”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

#### **ASPECTOS GENERAL**

- ENTREVISTADOR:  
Merino Godoy Diego Merino  
Montero Cruz Angie Lizeth
- ENTREVISTADO (A):  
Delgado Loza Luis Alberto Henry
- EMPRESA:  
Bravazo Restaurante Peña Familiar
- FECHA: 24/04/2023
- TIEMPO: 10min

#### **VARIABLE:**

#### **COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

1. ¿Cómo se transmite la información dentro de la empresa?

Contamos con una comunicación de corte vertical, si bien es cierto no tenemos todavía una documentación específica dentro de un MOF o un ROF pero generalmente se realiza de manera horizontal a través de la jerarquía que existe dentro del organigrama viene desde gerencia, administración y los jefes de cada áreas.

2. ¿Si los colaboradores no entendieron la información brindada de qué manera usted ayuda a que entiendan sus objetivos?

Primero haciendo feedback en relación a cada uno de ellos jefes de departamento, son los primeros que están entendido de los objetivos que se deben plantear con respecto a gerencia. En segundo lugar, realizar una reunión con cada uno de los colaboradores.

3. ¿Le parece que la comunicación interna de la organización es adecuada? ¿Por qué?

Es suficiente, sin embargo, como en toda empresa existen procesos que pueden mejorarse, entonces Bravazo no es una excepción, en esta gestión se está implementando recién un protocolo de trabajo procesos, manuales porque antes no se contaba con ese tipo de documentación o un lineamiento estratégico para poder alcanzar objetivo.

4. ¿Si no visualiza una buena comunicación entre sus colaboradores qué medidas suele tomar?

Con relación al manejo de quejas, solución de conflictos inicialmente la comunicación es confrontacional, es directa, la política con la que se trabaja se inicia por establecer causa y efecto, conocer el porqué de la situación y conversar con cada uno de los colaboradores y hacerles entender que lo que está sucediendo con ellos repercute directamente en el negocio y también en su desempeño.



5. ¿Qué medidas toma para que sus colaboradores de ambos turnos se relacionen adecuadamente? Explique

Más que medidas considero que son protocolos de comunicación los que se establecen, uno de ellos son las redes sociales a través de WhatsApp, otra de ellas son las reuniones de corte presencial y finalmente existe un vínculo directo entre ambos turnos que es de dos horas aproximadamente que es en el tema de control de inventarios para el cual se requiere de la comunicación para que ninguno de los dos turnos se vea perjudica por los resultados de dichos inventarios.

6. ¿Qué hace para que sus colaboradores sientan confianza y lo tomen como un líder?

Principalmente se debe tener en cuenta que liderazgo y jefatura tienen mucha relación en la práctica, un líder por tener un carácter ecuánime no deja de ser un jefe o viceversa. En Bravazo Restaurante Peña Familiar aplicamos el macromanagement y micromanagement, permitiendo soltura al personal para resolver cualquier tipo de problemas, pero cuando es necesaria mi intervención se aplica y evitamos inconvenientes. En cuanto al liderazgo considero que la mejor manera de enseñar es el ejemplo.

7. ¿Usted toma en cuenta las sugerencias de los colaboradores y/o subordinados? ¿Por qué?

Si claro, hay sugerencias que se pueden tomar en cuenta y para ello primero se realiza un juicio personal el cual se determina mediante implicancias, puesta en marcha y si existe un financiamiento de por medio para llevarlo a cabo.

8. ¿Siente que hay iniciativa de parte de sus colaboradores en comunicar algún inconveniente u opinión?

Sinceramente en el restaurante se está luchando mucho con la seguridad psicológica que este determina el miedo o el no miedo a equivocarse, la situación está en que se viene de una forma de trabajo un poco enérgica y ahora se viene trabajando en la manera que se comunican las cosas, haciendo énfasis en ello se está intentando con cada colaborador de manera individual, dándoles a conocer que si consideran que hay algo en lo que se debe mejorar se acerque a comunicarlo y se sienta libre de equivocarse.

9. ¿Qué medidas toma usted si los colaboradores no manifiestan iniciativa para comunicarse efectivamente?

Tengo muy claro que para todos existen los buenos días como los malos días, entonces, antes de tomar cualquier tipo de decisión que amerite un receso de por medio trato de consultarle al colaborador que está pasando, el porqué de su bajo rendimiento para evaluar si tiene solución, si n embargo, existen también situaciones que son reiteradas o que existió comunicación de por medio y no hubo ninguna mejoría posterior a ello se pasa a ser más drástico.

10. ¿Considera que es importante mantener la comunicación con sus colaboradores? ¿Por qué?

Si no existe comunicación no existe operación, se puede ser el mejor administrador o mejor gerente, pero si los colaboradores no entienden o no quieren entender todo se viene abajo, por eso lo más importante dentro de un equipo de trabajo es el mismo equipo.

11. ¿Cada cuánto tiempo usted se comunica directamente con sus colaboradores?

Existe un puente de comunicación entre ambos turnos que es de dos horas aproximadamente, entre esas dos horas se establecen reuniones

cortas para dialogar con el personal y verificar la lista de actividades diarias, así mismo puedan comunicarme algún tipo de incidente o situación que se haya presentado el día anterior.

12. ¿Cuenta su empresa con programas de capacitación? Explique.

Si bien es cierto Bravazo no contaba con programas de capacitación, es en octubre que se propone una primera instancia de capacitación que se estableció en el mes de octubre y el mes de diciembre, existe un programa de capacitación que se está estableciendo en el mes de febrero. Por otra parte, para el mes de mayo, junio y julio se está planteando una retroalimentación de los primeros 9 a 12 meses de mi gestión dentro de Bravazo.

13. ¿Qué tipo de programas de capacitación se emplean en su empresa?

Dicho lo anterior, el tipo de programa de capacitación establecida la socialización de carta, control de inventarios, gestión de insumos, cronograma de conservación de materia prima y métodos de limpieza.

14. ¿Cómo lleva a cabo las capacitaciones a su personal?

Se realiza mediante reuniones, en primera instancia cuando ingresa personal nuevo la capacitación es general, acerca de la carta, la atención al cliente, los platos y tragos más solicitados por los clientes para poder brindar recomendaciones a comensales nuevos. En cuanto al resto del personal en las reuniones realizadas para las distintas áreas se les da a conocer las deficiencias que se presentaron en la las semanas y se les orienta como es que se pueden resolver, así mismo se les capacita para que lleven un adecuado control de inventarios y gestión de insumos.

15. ¿Cada que tiempo realiza la capacitación a su personal y en qué temas?

Las capacitaciones para cada área de Bravazo Restaurante Peña Familiar se realizan cada mes en el área de salón, y en cocina 1 vez al mes.

16. ¿Cómo evalúa el desempeño de sus colaboradores?

Contamos con un programa de contratación, que inicia desde una convocatoria, recepción de CV, calificación de CV, entrevista personal, una prueba práctica en el mismo día durante la entrevista. Buscamos personal en cuanto a mujeres tenga disposición de trabajo, y en cuanto a hombres a hombres en su mayoría estén estudiando y esto se establece mediante una evaluación en la cual hemos podido identificar que el personal que cuenta con ese perfil es más responsable.

17. ¿Qué acciones realiza para la mejora de desempeño de sus colaboradores?

Primero observar que es lo que les motiva, de acuerdo a la motivación es que se empieza a medir, por ejemplo, existe aquí personal que tiene mucho tiempo trabajando aquí y no necesariamente su motivación es el dinero porque aquí en Bravazo tenemos la suerte o producto del trabajo duro de que es una empresa productiva, entonces, los clientes que vienen al sentirse a gusto con el nivel de atención que reciben deja una buena propina, el mesero lejos de estar aquí por su sueldo más está por sus propinas, entonces que programas adicionales yo tengo, si bien es cierto hay quienes vienen directamente por el sueldo mi interés con ellos es exacerbar un poquito más el tema de la venta, entonces, como potenciar la venta con ellos es a través de comisiones, se estableció un cronograma de comisiones que va por ejemplo, por cada coctel o botellas de trago que vendan; otro tipo de beneficios es la confianza, es entender que los aqueja, al ser jóvenes muchas veces quieren salir por ello hay veces que suelo darles permisos, otra manera es entender y establecer protocolos de acuerdo a la política de trabajo, la

responsabilidad con lo que es la puntualidad, se estableció un control biométrico y se empieza a medir, de esta manera nos permite controlar los problemas, bonos, beneficios.

**VARIABLE:**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

18. ¿Qué acciones realiza para brindar unas adecuadas condiciones de trabajo a sus colaboradores?

En este rubro es muy difícil que ciertas condiciones se respeten en el día a día por más que se desee, en el tema de almuerzos y cenas tenemos inconvenientes porque depende mucho del personal de cocina para la preparación de alimentos, inicialmente lo que hacía era decirle que vengan bien almorzados o bien desayunados, si no se podía ello les recomendaba que trajeran fruta o algo por el estilo, luego una mesera nos comentó que entendían que el equipo de cocina estuviera saturado por ello planteó que durante sus tiempos muertos del personal de atención podían dirigirse a cocina y avanzar con algo que les permita facilitarse el trabajo a los de cocina en el tema de almuerzos y cenas del personal. Con respecto al tema de uniformes, nosotros brindamos uniforme a modo de seguro, es decir, se le entrega el uniforme, se les descuenta un monto aproximado y cuando el colaborador culmina su relación laboral con la empresa este debe entregar el uniforme en buenas condiciones y se le hace la devolución de su dinero. En cuanto a la seguridad, si bien es cierto por el espacio no se puede contar con un área de atención rápida en caso de incidentes, sin embargo, contamos con un botiquín de primeros auxilios con lo básico, pero cuando la situación ya trasciende se le acompaña al trabajador al seguro y la empresa cubre todos los gastos.

19. ¿Qué condiciones de trabajo considera importantes para brindarle seguridad al trabajador?

Considero importante identificar los posibles riesgos que puedan existir dentro y fuera del local, como lo son accidentes o cualquier tipo de inconveniente que pueda afectar al colaborador, y esto se lleva acabo realizando una principal orientación a cada colaborador que ingresa a laborar en nuestro restaurante, nuestra área de cocina cuenta con servicio de protección individual especifico y ante cualquier accidente se recurre al centro de salud más cercano.

20. ¿Cómo se desempeña su equipo de trabajo en su ausencia?

Aquí lo más importante es aprender y trabajar con la seguridad psicológica, cuando en una empresa la figura de autoridad no permite la equivocación del personal se genera mucho el tema al miedo a la equivocación, ante eso no existe eficiencia para la toma de decisiones a nivel personal, entonces, como esto ha venido sucediendo aquí el personal evita realizar acciones por temor a equivocarse y se les llame la atención, ante eso se pierde mucho entonces para mejorar eso iniciamos con el desarrollo de inventario que inicialmente era realizado por mi persona, sin embargo, a raíz de los descuentos que se les realizaba tuvieron iniciativa de realizar el inventario por cuenta propia. En mi ausencia el personal se desempeña de manera adecuada, algunas veces se presentan situaciones que están a disposición de ser resueltas a distancia.

21. Si siente que su equipo no es capaz de realizar algunas actividades ¿De qué manera impulsa su desempeño?

En nuestra empresa la mayoría de colaboradores específicamente en el área de salón son personas vienen sin experiencia y con poco conocimiento en el área, en Bravazo impulsamos sus capacidades, gracias a la motivación y compromiso que se le brinda todos son capaces de realizar las actividades, se le hace una pequeña inducción de la actividad a realizar,

impulsando a que este sienta confianza y comodidad en sus labores y convirtiendo personas capaces en sus responsabilidades.

22. ¿Emplea algún tipo de motivación al personal? ¿Por qué?

Más que motivación yo busco transformación, a mí me interesa que se considere que desarrollo un buen trabajo en cada empresa en la que yo he estado cuando una persona haya cambiado. Para mí la principal motivación es entender las repercusiones de los actos de cada uno de los colaboradores, siempre se ha hecho libros de cómo ser un buen jefe, como ser un buen líder, pero jamás he visto yo que exista un libro de cómo ser un buen empleado.

23. ¿Qué tipo de motivación emplea para sus colaboradores? Explique

En la empresa se emplean motivaciones económicas por buen desempeño laboral, motivación a nivel de permisos, así como también las reprimendas que considero son una buena forma de motivar e impulsar al colaborar a mejorar.

24. ¿Considera importante realizar actividades extra laborales para motivar al personal? ¿Por qué?

Sí, en dos oportunidades hemos realizado dos desayunos con el personal en general, así como también cenas navideñas. El primer desayuno se desarrolló como actividad de integración y para establecer ciertos lineamientos generales y comunicar acerca de beneficios adicionales que se estaban implementando.

25. ¿Emplea estrategias para cada área de la empresa? ¿Por qué?

Claro que sí, Bravazo comparte una doble identidad donde se trabaja con la identidad de marca y para tener reconocimiento de marca se debe tener nivel de atención, servicio, publicidad y comida de calidad, lo primero que se hizo para segmentar, fue organizar el ambiente, se mejoró la plaza, se

brindó mejor estrategias para nuestros mozos en el área de salón, por otra parte, se estableció una reorganización de la carta colocando ciertos platos especiales evitando una carta general, así mismo, los colaboradores se sienten más conformes en su área con cosas innovadoras que los mantienen motivados .

26. ¿Qué estrategias emplea para mantener el compromiso de sus colaboradores hacia la empresa?

La motivación dentro del trabajo es la primordial, ayuda en los horarios, bonos por cumplimiento y esto hace que se sientan conformes en su centro laboral, por el momento no estoy necesitando implementar más estrategias de las necesarias, en este caso el personal que se tiene ahora es el ideal en nuestro restaurante consideramos que tenemos personas capaces pero como toda empresa hay cosas que te tienen que mejorar, aún así considero que el personal es adecuado, ellos tienen todas las ganas y disposición de hacer las cosas.

27. ¿Le da a conocer a su equipo de trabajo los objetivos de la empresa?  
¿Por qué?

Considero que sí, ya que en cada reunión que tenemos con el personal los objetivos se les reitera, toda la comunicación va de acuerdo a eso, entienden que se están haciendo mejoras, que se están haciendo proyectos y están comprometidos, tenemos gente comprometida con bravazo.

28. ¿Considera importante que los colaboradores estén comprometidos con las metas y objetivos? ¿Por qué?

Felizmente gracias a este tema de establecimiento de comisiones para el personal todos están ayudando a lograr nuestras metas, dentro de mi gestión lo que se quiere en Bravazo es mantener la utilidad y para lograr eso estamos evitando fugas de dinero y en este caso para tener utilidad positiva estamos aminorando costos teniendo un estricto control en los



inventarios, ya se tiene 2 meses aproximadamente que no hay ningún tipo de descuento por inventario, con respecto a la merma ya se tiene más control ya que la meta es que se mejore el proceso, complementando todo esto las metas se están cumpliendo, son medibles, ejecutadas en el tiempo donde no nos desesperamos por ventas exorbitantes, si no que nuestro público se vaya contento y que nuestra empresa crezca por su calidad y compromiso .

29. ¿De qué manera identifica usted a un colaborador comprometido con su empresa?

Al buen trabajador lo identificamos de distintas maneras, una de ellas es al que toma decisiones por sí mismo y las realiza correctamente en distintas ocasiones y que trabaja bien, pero prefiere seguir órdenes, esos colaboradores que están atentos a todo y ayudan a la mejora constante de las empresas son los que nosotros tratamos de mantenerlos porque son un bien para la empresa.

30. ¿Emplea algún tipo de estrategia para mantener el compromiso de cada uno de sus colaboradores? ¿Por qué?

Como primordial estrategia empleada en Bravazo es inculcar a los trabajadores que sus labores son importantes, siendo uno de los líderes debo verificar que cada uno de los colaboradores tenga en cuenta que su labor dentro de la compañía es importante, como siguiente estrategia y que es lo primordial, es la comunicación, en toda empresa existe la comunicación pero de distintos niveles, mejorarla es la clave para que sientan que hay un propósito y una meta en la organización, transmitiendo que hay flexibilidad en los horarios y que hay beneficios para los colaboradores estrella.

31. ¿En qué situaciones sus colaboradores han demostrado tener capacidad para resolver inconvenientes?

Sí, en muchas ocasiones, por ejemplo, casos específicos de personas que trabajan aun y otras que ya no están aquí, si me sorprendía con su rapidez y la capacidad que tenía para enseñarle a la gente, tenía esa expectativa de hacer y realizar las cosas sin necesidad de uno brindarle instrucciones, eso para mí está correcto, visualizaban el problema y lo resolvían sin necesidad de estar yo presente.

32. ¿De qué manera inculca en sus colaboradores la importancia de tener iniciativa?

Les eh mencionado la seguridad psicológica, si te equivocas siéntete libre de equivocarte pero también siente la responsabilidad de asumir la decisión que tomaste, colaboradores con iniciativa hay, gente que nace para líder también, sin embargo, yo si considero que el liderazgo se puede crear, el único trabajo de un líder y es el principal es crear más líderes, si un líder es la típica persona que sabe hacer todo y no enseña no nos sirve para nada, por eso es que con todos los muchachos trato de que tengan iniciativa de todo, que no se queden y traten de resolver sus problemas.

33. ¿Qué tipo de actitudes ha logrado identificar en sus colaboradores?

De todo tipo, tanto buenas como malas se identifican con una observación a campo abierto, visualizo que conductas agradables o desagradables están sucediendo de parte de mis colaboradores, en esta empresa no se acepta la irresponsabilidad, ser responsable implica ser ordenado, limpio, puntual y eficiente, yo no confío mucho en aquellas personas que trabajan muchísimos y se saturan, soy de las personas que aconseja que yo no los voy a mirar con mejores ojos si todo el día estás haciendo más, para mí el mejor colaborador es el que veo más descansado pero con todo hecho me gusta tener gente con actitud .

34. ¿Cómo enfrenta las actitudes negativas de sus colaboradores?

Yo los tomo de una manera calmada demostrando el principio de autoridad, si es una falta grave, bueno muchas gracias y se le invita a retirarse, no hay de otra, si es una falta leve se habla con él, se indaga y pregunta, nosotros como jefes tenemos que entender que cada colaborador tiene una manera de trabajo, si su línea de trabajo está dentro de lo normal, pues en buena hora, pero si por ejemplo su rendimiento ha bajado y ha dejado de ser productivo se pregunta que está pasando, hay que ser empático también, ponerse en los zapatos del otro.

35. ¿Qué actitudes presentan sus colaboradores ante la presencia de conflictos?

Como primer punto, aquí se les dice que el colaborador debe entender que el cliente no siempre tiene la razón, si no, tiene sus razones, acá han sucedido situaciones con clientes no agradables y el colaborador lo que debe hacer inicialmente es agotar toda posibilidad de comunicación, cuando ya escapa de sus manos se deriva a mi persona, pero para ello existe una cadena de comunicación por ejemplo, si tengo un colaborador que está atendiendo una a unos clientes y estos se pusieron un poco arisca con alguna situación se le deriva al jefe de piso, son ellos los que primero tiene la comunicación directa con el cliente, a mi particularmente me gusta que se eviten conflictos y ahorremos tiempo pero si la situación escapa de las manos tengo que intervenir, si no hay forma de hacerlo yo dispongo de que retiren a la persona.

36. ¿Si algún colaborador no está aportando al crecimiento de la empresa que medidas suele tomar?

En primer lugar visualizamos que colaborador es, en algunas ocasiones no siempre se va acudir al despido inmediato, en el caso cocina para encontrar personal idóneo es difícil a comparación de encontrar personal para salón se hace un poco más sencillo, por eso habría que detenerse un poco, se conversa sobre la situación, se espera a ver

cómo reacciona y luego se programa una reunión, pero si ya es reiterada la situación se retira de la empresa.

37. ¿Qué actitudes del personal considera usted para tomar decisiones en la empresa?

Las actitudes que se toman en cuanto al personal con respecto a las decisiones dentro la empresa, nosotros en un primer instante verificamos primero la responsabilidad de nuestros colaboradores en la empresa esto es primordial, luego tenemos la voluntad de aprendizaje, si la persona no tiene experiencia eso no implica que no hará bien su trabajo, he tenido la presencia de colaboradores con iniciativa que me ayudaron a visualizar qué decisiones se pueden tomar para mejorar nuestro local esas personas fueron ascendidas en algún momento, si una persona tiene disposición de trabajo me facilita a mí y al desarrollo de esta, yo personalmente busco una persona que me llene de posibles soluciones en vez de problemas.

*Muchas gracias por su participación...*

**ANEXO 7**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>V1. COMUNICACIÓN CORPORATIVA</p>	<p>La comunicación corporativa es la manera en la que la gerencia y los colaboradores coordinan acerca de sus acciones para garantizar que la organización avance hacia las mismas metas estratégica, de tal manera que permite que los clientes conozcan acerca del producto o servicio que</p>	<p>Para medir la comunicación corporativa a través de la interacción social, claridad del mensajes y formación del colaborador se utilizó como instrumento el cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paíta</p>	<p>Interacción social</p>	<p>Transmisión de información  Coordinación interna  Relaciones interpersonales</p>	<p>Likert</p>
			<p>Claridad del mensaje</p>	<p>Comunicación ascendente  Comunicación descendente</p>	

	brinda una empresa (Stobierski, 2019).		Formación del colaborador	Programa de capacitación  Evaluación de desempeño	
V2. DESARROLL O ORGANIZAC IONAL	El desarrollo organizacional es el conjunto de estrategias que buscan generar cambios en la empresa, se enfoca en los colaboradores ya que son estos quienes harán posible el cumplimiento de objetivos (Artavia, 2022).	Para medir el desarrollo organizacional a través del clima laboral, estructura organizacional y trabajo en equipo se utilizó como instrumento el cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita	Clima laboral	Condiciones de trabajo Capacidad organizacional Motivación	Likert
			Estructura organizacional	Estrategias Objetivos	
			Trabajo en equipo	Compromiso Iniciativa Actitud Toma de decisiones	

Elaboración propia

**ANEXO 8**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Tema</b>	<b>Problema de investigación</b>	<b>Objetivo de investigación</b>	Hipótesis de investigación	<b>Metodología</b>
Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Tipo: Aplicada  Enfoque: mixto  Diseño: No experimental  Corte: Transversal  Alcance: correlacional causal  Población: colaboradores
	¿Cómo la comunicación corporativa repercute en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?	Analizar la repercusión de la comunicación corporativa en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.	La comunicación corporativa repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	
	a) ¿Cómo la interacción social repercute en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?  b) ¿Cómo la claridad del mensaje repercute en el desarrollo organizacional	a) Determinar la repercusión de la interacción social en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.  b) Determinar la repercusión de la claridad del mensaje en del desarrollo	a) La interacción social repercute significativamente en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.  b) La claridad del mensaje repercute significativamente	

	<p>de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?</p> <p>c) ¿Cómo la formación del colaborador repercute en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?</p> <p>d) ¿Cómo es la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?</p> <p>e) ¿Cómo es el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022?</p>	<p>organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.</p> <p>c) Determinar la repercusión de la formación del colaborador en el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.</p> <p>d) Analizar la comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.</p> <p>e) Analizar el desarrollo organizacional en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.</p>	<p>en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.</p> <p>c) La formación del colaborador repercute significativamente el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita 2022.</p>	<p>Muestra: 50 colaboradores</p> <p>Técnica: encuesta y entrevista</p> <p>Instrumento: cuestionario y guía entrevista</p> <p>Método de análisis: Microsoft Excel y SPSS 26.0</p>
--	--	--	---	--

Elaboración propia





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

 **INVESTIGA**  
**UCV**

**ANEXO 9**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a colaboradores de

Bravazo Restaurante Peña Familiar". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido

y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validación de Cuestionario a colaboradores
<b>Autor(a):</b>	Merino Godoy Diego Alonso Montero Cruz Angie Lizeth
<b>Procedencia:</b>	Paita



Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10min
Ámbito de aplicación:	Paíta
Significación:	Likert 5.- Totalmente de acuerdo 4.- De acuerdo 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2.- En desacuerdo 1.- Totalmente en desacuerdo

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación corporativa	Interacción social Claridad del mensaje Formación del colaborador	La comunicación corporativa es la manera en la que la gerencia y los colaboradores coordinan acerca de sus acciones para garantizar que la organización avance hacia las mismas metas estratégicas, de tal manera que permite que los clientes conozcan acerca del producto o servicio que brinda una empresa (Stobierski, 2019).
Desarrollo Organizacional	Clima laboral Estructura organizacional Trabajo en equipo	El desarrollo organizacional es el conjunto de estrategias que buscan generar cambios en la empresa, se enfoca en los colaboradores ya que son estos quienes harán posible el cumplimiento de objetivos (Artavia, 2022).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presenté el cuestionario dirigido a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar elaborado por Merino Godoy Diego Alonso y Montero Cruz Angie Lizeth en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario aplicado a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

- Primera dimensión: Interacción Social
  - Objetivos de la Dimensión: Medir la interacción social de los colaboradores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Transmisión de información	Su jefe le brinda información clara para que realice sus actividades de manera adecuada. Se le permite transmitir cualquier tipo de inquietud a su jefe inmediato.	4	4	4	
Coordinación interna	Se realiza una planificación de actividades antes del turno laboral. Tiene clara la labor que debe desarrollar durante su turno laboral. La persona que lidera el restaurante tiene las cualidades necesarias para una eficaz coordinación de trabajo con los colaboradores.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	Tiene algún tipo de dificultad para trabajar con alguno de sus compañeros en el restaurante. Usted cree que dentro de la empresa existe trabajo en equipo en las diferentes áreas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Claridad del Mensaje
- Objetivos de la Dimensión: Medir la claridad del mensaje

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación ascendente	Brinda usted ideas y/o estrategias a sus jefes de turno. Usted se siente seguro cuando habla con su jefe de algunas actividades diarias ocurridas en el restaurante.	4	4	4	
Comunicación descendente	Se realizan reuniones para tomar una decisión importante sobre un trabajador. Sus jefes se toman el tiempo de felicitarlos si realizan sus	4	4	4	

	actividades satisfactoriamente.				
--	---------------------------------	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Formación del colaborador
  - Objetivos de la dimensión: Medir la Formación de los colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de capacitación	Se realizan capacitaciones al personal para una mejora continua del restaurante. Usted o alguno de sus compañeros de trabajo están certificados o titulados en competencias laborales	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Se le evalúa durante su jornada de trabajo. Recibe usted algún tipo de recompensa por buen desempeño laboral.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Clima laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral en la organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de trabajo	Considera que se le brinda la indumentaria adecuada para el desarrollo de sus actividades. Se respetan sus días libres. Recibe la remuneración	4	4	4	



	correspondiente por laborar en días feriados				
Capacidad organizacional	Usted considera que en la empresa los trabajadores tienen un buen desempeño laboral. Cree que algún sistema podría mejorarse dentro de la empresa	4	4	4	
Motivación	Los colaboradores de la empresa reciben una eficaz motivación laboral Usted considera que la remuneración económica que recibe por sus servicios es justa.	4	4	4	

- Quinta dimensión:  
Estructura organizacional
  - Objetivos de la Dimensión: Medir la Estructura Organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	En la empresa se plantean estrategias para cada área de trabajo En la empresa se plantean alternativas de solución ante inconvenientes o limitaciones que se puedan presentar en las distintas áreas	4	4	4	
Objetivos	En el restaurante se plantean objetivos a largo y corto plazo. Se logran los objetivos planteados en la organización.	4	4	4	

- Sexta dimensión:  
Trabajo en equipo





- Objetivos de la Dimensión:  
Medir el trabajo en equipo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Usted se siente identificado con la organización. Usted respeta sus horarios de trabajo. El personal de la empresa cumple con las labores que se le asignan.	4	4	4	
Iniciativa	El personal de la empresa tiene la capacidad para desarrollar sus actividades de manera eficiente sin necesidad de supervisión constante. El personal tiene la capacidad de resolver problemas.	4	4	4	
Actitud	Sus jefes tienen una actitud positiva ante sus puntos de vista. El personal de la empresa respeta la opinión de cada uno de sus compañeros.	4	4	4	
Toma de decisiones	Considera que sus compañeros tienen la capacidad para tomar decisiones. Cuando se presenta un problema siente que la decisión que toma es la más adecuada	4	4	4	

DNI:

06437510

Teléfono: 947055845



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

  
MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

**ANEXO 13**
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a colaboradores de

Bravazo Restaurante Peña Familiar". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido

y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

**6. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**7. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Validación de Cuestionario a colaboradores
Autor(a):	Merino Godoy Diego Alonso Montero Cruz Angie Lizeth
Procedencia:	Paita
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10min
Ámbito de aplicación:	Paita



Significación:	Likert 5.- Totalmente de acuerdo 4.- De acuerdo 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2.- En desacuerdo 1.- Totalmente en desacuerdo
----------------	---

**9. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación corporativa	Interacción social Claridad del mensaje Formación del colaborador	La comunicación corporativa es la manera en la que la gerencia y los colaboradores coordinan acerca de sus acciones para garantizar que la organización avance hacia las mismas metas estratégicas, de tal manera que permite que los clientes conozcan acerca del producto o servicio que brinda una empresa (Stobierski, 2019).
Desarrollo Organizacional	Clima laboral Estructura organizacional Trabajo en equipo	El desarrollo organizacional es el conjunto de estrategias que buscan generar cambios en la empresa, se enfoca en los colaboradores ya que son estos quienes harán posible el cumplimiento de objetivos (Artavia, 2022).

**10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presenté el cuestionario dirigido a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar elaborado por Merino Godoy Diego Alonso y Montero Cruz Angie Lizeth en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario aplicado a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

- Primera dimensión: Interacción Social
- Objetivos de la Dimensión: Medir la interacción social de los colaboradores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmisión de información	Su jefe le brinda información clara para que realice sus actividades de manera adecuada. Se le permite transmitir cualquier tipo de inquietud a su jefe inmediato.	4	4	4	
Coordinación interna	Se realiza una planificación de actividades antes del turno laboral. Tiene clara la labor que debe desarrollar durante su turno laboral. La persona que lidera el restaurante tiene las cualidades necesarias para una eficaz coordinación de trabajo con los colaboradores.	4	4	4	



Relaciones interpersonales	Tiene algún tipo de dificultad para trabajar con alguno de sus compañeros en el restaurante. Usted cree que dentro de la empresa existe trabajo en equipo en las diferentes áreas	4	4	4	
----------------------------	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Claridad del Mensaje
- Objetivos de la Dimensión: Medir la claridad del mensaje

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación ascendente	Brinda usted ideas y/o estrategias a sus jefes de turno. Usted se siente seguro cuando habla con su jefe de algunas actividades diarias ocurridas en el restaurante.	4	4	4	
Comunicación descendente	Se realizan reuniones para tomar una decisión importante sobre un trabajador. Sus jefes se toman el tiempo de felicitarlos si realizan sus actividades satisfactoriamente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Formación del colaborador
- Objetivos de la dimensión: Medir la Formación de los colaboradores



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de capacitación	Se realizan capacitaciones al personal para una mejora continua del restaurante. Usted o alguno de sus compañeros de trabajo están certificados o titulados en competencias laborales	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Se le evalúa durante su jornada de trabajo. Recibe usted algún tipo de recompensa por buen desempeño laboral.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Clima laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral en la organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de trabajo	Considera que se le brinda la indumentaria adecuada para el desarrollo de sus actividades. Se respetan sus días libres. Recibe la remuneración correspondiente por laborar en días feriados	4	4	4	
Capacidad organizacional	Usted considera que en la empresa los trabajadores tienen un buen desempeño laboral. Cree que algún sistema podría mejorarse dentro de la empresa	4	4	4	
Motivación	Los colaboradores de la empresa reciben una eficaz motivación laboral Usted considera que la remuneración económica que recibe por sus servicios es justa.	4	4	4	



- Quinta dimensión: Estructura organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Estructura Organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	En la empresa se plantean estrategias para cada área de trabajo En la empresa se plantean alternativas de solución ante inconvenientes o limitaciones que se puedan presentar en las distintas áreas	4	4	4	
Objetivos	En el restaurante se plantean objetivos a largo y corto plazo. Se logran los objetivos planteados en la organización.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el trabajo en equipo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Usted se siente identificado con la organización. Usted respeta sus horarios de trabajo. El personal de la empresa cumple con las labores que se le asignan.	4	4	4	





Iniciativa	El personal de la empresa tiene la capacidad para desarrollar sus actividades de manera eficiente sin necesidad de supervisión constante. El personal tiene la capacidad de resolver problemas.	4	4	4	
Actitud	Sus jefes tienen una actitud positiva ante sus puntos de vista. El personal de la empresa respeta la opinión de cada uno de sus compañeros.	4	4	4	
Toma de decisiones	Considera que sus compañeros tienen la capacidad para tomar decisiones. Cuando se presenta un problema siente que la decisión que toma es la más adecuada	4	4	4	

Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga  
CIAD. 15719

Firma del evaluador  
DNI 03490490

**ANEXO 14**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a colaboradores de

Bravazo Restaurante Peña Familiar". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido

y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	PALACIOS BRICEÑO MERCEDES RENEÉ		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	(X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	(X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validación de Cuestionario a colaboradores
<b>Autor(a):</b>	Merino Godoy Diego Alonso Montero Cruz Angie Lizeth
<b>Procedencia:</b>	Paita
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Paita



Significación:	Likert 5.- Totalmente de acuerdo 4.- De acuerdo 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2.- En desacuerdo 1.- Totalmente en desacuerdo
----------------	---

**4. Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación corporativa	Interacción social Claridad del mensaje Formación del colaborador	La comunicación corporativa es la manera en la que la gerencia y los colaboradores coordinan acerca de sus acciones para garantizar que la organización avance hacia las mismas metas estratégicas, de tal manera que permite que los clientes conozcan acerca del producto o servicio que brinda una empresa (Stobierski, 2019).
Desarrollo Organizacional	Clima laboral Estructura organizacional Trabajo en equipo	El desarrollo organizacional es el conjunto de estrategias que buscan generar cambios en la empresa, se enfoca en los colaboradores ya que son estos quienes harán posible el cumplimiento de objetivos (Artavia, 2022).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presenté el cuestionario dirigido a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar elaborado por Merino Godoy Diego Alonso y Montero Cruz Angie Lizeth en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario aplicado a colaboradores de Bravazo Restaurante Peña Familiar

- Primera dimensión: Interacción Social
- Objetivos de la Dimensión: Medir la interacción social de los colaboradores.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Transmisión de información	Su jefe le brinda información clara para que realice sus actividades de manera adecuada. Se le permite transmitir cualquier tipo de inquietud a su jefe inmediato.	4	4	4	
Coordinación interna	Se realiza una planificación de actividades antes del turno laboral. Tiene clara la labor que debe desarrollar durante su turno laboral. La persona que lidera el restaurante tiene las cualidades necesarias para una eficaz coordinación de trabajo con los colaboradores.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	Tiene algún tipo de dificultad para trabajar con alguno de sus compañeros en el restaurante. Usted cree que dentro de la empresa existe trabajo en equipo en las diferentes áreas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Claridad del Mensaje
- Objetivos de la Dimensión: Medir la claridad del mensaje

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Comunicación ascendente	Brinda usted ideas y/o estrategias a sus jefes de turno. Usted se siente seguro cuando habla con su jefe de algunas actividades diarias ocurridas en el restaurante.	4	4	4	
Comunicación descendente	Se realizan reuniones para tomar una decisión importante sobre	4	4	4	

	un trabajador. Sus jefes se toman el tiempo de felicitarlos si realizan sus actividades satisfactoriamente.				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Formación del colaborador
  - Objetivos de la dimensión: Medir la Formación de los colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de capacitación	Se realizan capacitaciones al personal para una mejora continua del restaurante. Usted o alguno de sus compañeros de trabajo están certificados o titulados en competencias laborales	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Se le evalúa durante su jornada de trabajo. Recibe usted algún tipo de recompensa por buen desempeño laboral.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Clima laboral
  - Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral en la organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de trabajo	Considera que se le brinda la indumentaria adecuada para el	4	4	4	



	desarrollo de sus actividades. Se respetan sus días libres. Recibe la remuneración correspondiente por laborar en días feriados				
Capacidad organizacional	Usted considera que en la empresa los trabajadores tienen un buen desempeño laboral. Cree que algún sistema podría mejorarse dentro de la empresa	4	4	4	
Motivación	Los colaboradores de la empresa reciben una eficaz motivación laboral Usted considera que la remuneración económica que recibe por sus servicios es justa.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Estructura organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Estructura Organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanci a	Observaci ones/ Recomenda ciones
Estrategias	En la empresa se plantean estrategias para cada área de trabajo En la empresa se plantean alternativas de solución ante inconvenientes o limitaciones que se puedan presentar en las distintas áreas	4	4	4	
Objetivos	En el restaurante se plantean objetivos a largo y corto plazo. Se logran los objetivos planteados en la organización.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Trabajo en equipo



- Objetivos de la Dimensión: Medir el trabajo en equipo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Usted se siente identificado con la organización. Usted respeta sus horarios de trabajo. El personal de la empresa cumple con las labores que se le asignan.	4	4	4	
Iniciativa	El personal de la empresa tiene la capacidad para desarrollar sus actividades de manera eficiente sin necesidad de supervisión constante. El personal tiene la capacidad de resolver problemas.	4	4	4	
Actitud	Sus jefes tienen una actitud positiva ante sus puntos de vista. El personal de la empresa respeta la opinión de cada uno de sus compañeros.	4	4	4	
Toma de decisiones	Considera que sus compañeros tienen la capacidad para tomar decisiones. Cuando se presenta un problema siente que la decisión que toma es la más adecuada	4	4	4	

**Anexo 15**
**VALIDACIÓN DE CONFIABILIDAD DE VARIABLE UNO**
**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE :	Merino Godoy Diego Alonso Montero Cruz Angie Lizeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar Paita 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	06/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

**II. CONFIABILIDAD**

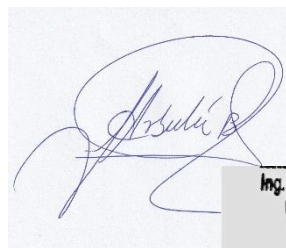
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.785</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de comunicación corporativa, alcanzó un índice de confiabilidad alta, que representa el 78.5%, indica que es aplicable para la recolección de datos bajo fines académicos y científicos.



-----  
Estudiante: Merino Godoy Diego Alonso  
DNI : 75706804



-----  
**Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.**  
Magister en Administración.  
Doctor en Administración.  
CIP- 236031

Docente : Arbulú Ballesteros Marco Agustín  
DNI: 16756158



-----  
Estudiante: Montero Cruz Angie Lizeth  
DNI : 71997574

**Anexo 15**
**VALIDACIÓN DE CONFIABILIDAD DE VARIABLE DOS**
**IV. DATOS INFORMATIVOS**

4.1. ESTUDIANTE :	Merino Godoy Diego Alonso Montero Cruz Angie Lizeth
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Comunicación corporativa y su repercusión en el desarrollo organizacional de Bravazo Restaurante Peña Familiar Paita 2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL :	ADMINISTRACIÓN
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
4.6. FECHA DE APLICACIÓN :	06/05/2023
4.7. MUESTRA APLICADA :	10

**V. CONFIABILIDAD**

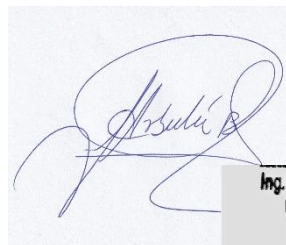
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.889</b>
------------------------------------	--------------

**VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)**

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable desarrollo organizacional, alcanzó un índice de confiabilidad alta, que representa el 88.9%, indica que es aplicable para la recolección de datos bajo fines académicos y científicos.



-----  
Estudiante: Merino Godoy Diego Alonso  
DNI : 75706804



-----  
**Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.**  
Magister en Administración.  
Doctor en Administración.  
CIP- 236031

Docente : Arbulu Ballesteros Marco Agustin  
DNI: 16756158



-----  
Estudiante: Montero Cruz Angie Lizeth  
DNI : 71997574

Anexo 16

EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Figura 1

*Entrevista con el Administrador del restaurante*



*Nota:* Obtenida de la aplicación de la entrevista.

**Figura 2**

*Entrevista con el Administrador del restaurante*



*Nota: Obtenida de la aplicación de la entrevista.*

**Figura 3**

*Foto con el Administrador y Gerente del restaurante*



*Nota: Obtenida de la aplicación de la entrevista.*



**Figura 4**

*Cuestionario al área de cocina*



*Nota:* Obtenida de la aplicación de la entrevista.

**Figura 5**

*Cuestionario al área de recepción*



*Nota:* Obtenida de la aplicación de la entrevista.

**Figura 6**

*Cuestionario al área de salón*



*Nota:* Obtenida de la aplicación de la entrevista.

**Figura 7**

*Cuestionario al área de delivery*



*Nota:* Obtenida de la aplicación de la entrevista.

## **ANEXO 17**

### ***PROPUESTA***

**Título de la propuesta:** Estrategias de comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar Paita 2022.

#### **Introducción**

La industria de los restaurantes representa cada vez una mayor expansión, después de distintas dificultades presentadas, como el confinamiento y las medidas de protección dictadas por el gobierno que obligaron a bares y restaurantes pausar sus actividades por un plazo indefinido. Las empresas dedicadas a la industria de servicio de alimentos tienen un potencial indefinido, en su mayoría supieron enfrentar las diferentes adversidades, pero la coherencia de cada una de estas se ve reflejada en la fidelidad de su misión, visión y valores, pues son estos elementos los que rodean sus productos y el servicio que prestan a su cliente.

Ante esto, existen varios tipos de restaurantes, con características particulares, donde se ha evidenciado una falta de comunicación que dificultan el éxito, y metas a lograr, lo que ocasiona disconformidad ya que la comunicación en la empresa es de gran importancia para crear una cultura de colaboración e implicación, dado que cada responsable de las distintas áreas de la empresa tienen que mantener una adecuada comunicación con sus empleados, tener los conocimientos necesarios para entender lo que están haciendo porque de ello dependerá una buena y acertada toma de decisiones.

La incertidumbre constante caracteriza la situación que constituye la comunicación corporativa, debido a que no siempre se realiza de manera adecuada de parte de las empresas siendo necesario efectuar una serie de acciones y estrategias basadas en promover el conocimiento y compromiso adecuado, sobre todo establecer planes para frenar cualquier tipo de problema debido a la falta de planificación, logrando así alcanzar a un largo plazo los menor problemas posibles

y la comunicación adecuada donde cumple un rol específico e importante en todo tipo de empresas.

### **Descripción organizacional**

Bravazo Restaurante Peña Familiar es una empresa dedicada a la actividad comercial de preparación de alimentos a la carta, actividades de esparcimiento y recreativas, se encuentra ubicada en Paita – Piura, además, cuenta con un ambiente amplio y familiar. Así mismo, está especializado en platos como el ceviche y parrillas, actualmente es uno de los restaurantes más concurridos en la ciudad de Paita.

### **Visión**

Para el 2026, ser uno de los principales restaurantes a nivel local que brinde una experiencia completa al cliente mediante la innovación en entretenimiento, platillos y manteniendo la buena atención al cliente lo que permita lograr la satisfacción del mismo.

### **Misión**

Comprometidos en satisfacer las necesidades culinarias de nuestros clientes ofreciendo servicio de comida de calidad con atención personalizada para asegurar su satisfacción.

### **Objetivos de la propuesta**

El objetivo principal de la propuesta fue:

Desarrollar mejoras en la comunicación corporativa de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita

Los objetivos secundarios de la propuesta fueron:



- (a) Establecer mejoras en el trabajo en equipo de Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita.
- (b) Establecer cultura de participación laboral en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita.
- (c) Establecer mejoras en la capacitación laboral Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita.
- (d) Determinar programa de incentivos por desempeño laboral en Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita.

### **Justificación**

El desarrollo de la propuesta basada en estrategias de comunicación corporativa en Bravazo Restaurante Peña Familiar, se relaciona con las causas que permiten demostrar aquellas deficiencias que se presentan en el trabajo en equipo lo que impide una adecuada relación entre compañeros teniendo como resultados dificultades en el desarrollo de las actividades.

Así mismo, otra de las causas se relaciona con la desmotivación laboral mediante la ausencia de incentivos laborales lo que ocasiona que los colaboradores sientan cierta incertidumbre sobre la eficiencia de su servicio prestado a la empresa, dado que no reciben ningún tipo de reconocimiento sobre su desempeño laboral, además, aquello dificulta a su vez que se cuente con trabajadores comprometidos con la empresa aumentando así las renunciadas constantes y se cree mala reputación de la empresa.

Por lo tanto, lo anterior mencionado muestra la necesidad de proponer posibles alternativas de solución para mejorar el problema de comunicación corporativa, siendo esta una pieza fundamental para un eficiente desarrollo organizacional permitiendo cumplir con los objetivos que se plantea la empresa y ofrecer de tal manera un servicio de calidad, satisfacer tanto al cliente como a los colaboradores, de esta manera disminuye la probabilidad de riesgo y mejora la reputación de la empresa.

## Análisis FODA

Se plantearon cuatro estrategias mediante el análisis de los factores internos y externos identificados previamente de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar en el distrito de Paita. A continuación, se detallaron:

		<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<b>FODA ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA BRAVAZO RESTAURANTE PEÑA FAMILIAR</b>		<b>F1:</b> Ambiente familiar y recreativo.	<b>D1:</b> Dificultad de retención de talento humano.
		<b>F2:</b> Convenio con empresa organizadora de eventos.	<b>D2:</b> Deficiencia en la motivación laboral.
		<b>F3:</b> Apertura de nuevo turno de atención (turno día)	<b>D3:</b> Ausencia de reconocimiento remunerativo de fechas festivas.
		<b>F4:</b> Calidad del servicio gastronómico.	<b>D4:</b> Aumento de precios.
		<b>F5:</b> Sistema digital.	<b>D5:</b> Horario no definido para el personal.
		<b>F6:</b> Programas de capacitación.	
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATÉGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATÉGIAS (DO)</b>	
<b>O1:</b> Flexibilidad de horarios.			
<b>O2:</b> Formación en habilidades comunicativas.	<b>E (F5 F6 O2 O3):</b> Fomentar un ambiente de colaboración laboral.	<b>E (D1 D2 D3 O1):</b> Emplear relaciones sólidas con los colaboradores.	
<b>O3:</b> Actividades de integración laboral.			



---

**O4:** Crecimiento del mercado.

**O5:** Facilidad de medios de pago.

<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATÉGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATÉGIAS (DA)</b>
<b>A1:</b> Apertura de nuevos restaurantes cerca de la zona		
<b>A2:</b> Acumulación de quejas por retraso en entrega de pedidos.	<b>E (F3 F6 A2):</b> Implementar herramientas de capacitación laboral.	<b>E (D1 D2 A2 A3 A4):</b> Implementar herramientas de motivación.
<b>A3:</b> Deficiencia en la gestión administrativa.		
<b>A4:</b> Conflictos entre colaboradores.		
<b>A5:</b> Aumento en costo de alimentos.		

---

**Estrategias FO:** Fomentar un ambiente de colaboración laboral.

**a) Descripción**

Para fomentar un ambiente de colaboración laboral entre los trabajadores de las distintas áreas involucradas en la satisfacción del cliente, teniendo como finalidad mejorar el clima laboral y fortalecer el trabajo en equipo de la empresa, así mismo, el fomentar tanto la innovación como la creatividad en cuanto a resolución de conflictos fortaleciendo de tal manera la cultura empresarial.

**b) Metas**

Lograr fomentar un 80% la interacción laboral.

Lograr fortalecer un 80% el trabajo en equipo.

**c) Tácticas**

Generar un mayor compromiso laboral en la empresa.

Fomentar un mayor liderazgo en los colaboradores.

Incentivar el sentido de pertenencia en la empresa.

**d) Programa estratégico**

La implementación de la estrategia para fomentar un ambiente de colaboración laboral en la empresa, estará a cargo del administrador y los jefes de cada área de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Se efectuará en periodos trimestrales que comprenderá enero hasta diciembre del 2024, teniendo como propósito instruir al personal de las distintas áreas acerca del desarrollo de habilidades y resolución de problemas para mejorar el trabajo en equipo permitiendo obtener mejores resultados.



**e) Cronogramas de actividades**

Actividades	Ene - 24				Abr - 24				Jul - 24				Oct - 24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Implementar reuniones de interacción entre colaboradores.	■				■				■				■			
O2. Coordinación y reunión con personal en general.	■				■				■				■			
O3. Ejecutar las reuniones de interacción.	■				■				■				■			
O4. Monitorear su cumplimiento.			■				■				■				■	
O5. Acciones correctivas.																■

**f) Costos**

Cod	Detalle	Med	Cant	C.U	C.T
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				<b>S/ 158.00</b>
1.1.1	Lapiceros	Doc	04	S/ 10.00	S/ 40.00
1.1.2	Libretas	Uni	05	S/ 10.00	S/ 50.00
1.1.3	Hojas bond A4	Paq.	01	S/ 20.00	S/ 20.00
1.1.4.	Fichas de trabajo	Doc.	04	S/ 12.00	S/ 48.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				<b>S/ 1,480.00</b>
1.2.1	Energía eléctrica	Mes.	04	S/ 100.00	S/ 400.00
1.2.2	Internet	Mes.	04	S/ 130.00	S/ 520.00
1.2.3	Capacitador	Ses.	04	S/ 140.00	S/ 560.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>S/ 1,638.00</b>



**g) Viabilidad**

La empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, dispone de los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y material para la ejecución de la estrategia basado en fomentar un ambiente de colaboración laboral, la cual presenta un costo total de S/. 1,638.00 dado que se requerirá de materiales y servicios para su ejecución. Logrando de esta manera que los colaboradores de las distintas áreas de la empresa interactúen entre así mejorando a su vez el trabajo en equipo lo cual permita un mejor desarrollo de actividades y mejoras para la organización.

**h) Mecanismo de control**

Nivel de compromiso.

Nivel de participación.

Nivel de relación entre colaboradores.

Nivel de interacción.

Nivel de confianza.

**Estrategia DO:** Emplear relaciones sólidas con los colaboradores.

**a) Descripción**

Para emplear relaciones solidas con los colaboradores de la empresa el cual genera impacto respecto al nivel de compromiso con la organización, este tiene como finalidad mejorar el desempeño, recibir aportes por parte de los integrantes de la empresa, permitiendo fortalecer la relación entre compañeros y retener al talento humano.

**b) Metas**

Lograr impulsar un 90% el compromiso de los colaboradores.

Lograr promover un 80% la cultura de participación laboral.



c) **Tácticas**

Generar una mayor participación de los colaboradores.

Emplear adecuada comunicación con los colaboradores.

Desarrollar relaciones positivas entre jefes y colaboradores.

Emplear mejoras en el bienestar de los colaboradores.

d) **Programa estratégico**

La implementación de la estrategia para emplear relaciones sólidas con los colaboradores, estará a cargo del administrador y los jefes de cada área de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Se efectuará en periodos trimestrales que comprenderá enero hasta diciembre del 2024, teniendo como propósito impulsar el compromiso y promover una cultura de participación en la empresa.

e) **Cronograma de actividades**

Actividades	Ene - 24				Abr - 24				Jul - 24				Oct - 24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Establecer reuniones basadas en compartir logros e ideas.	█															
O2. Ejecutar las reuniones de logros e ideas.	█				█				█				█			
O3. Emplear encuestas de satisfacción laboral.			█				█				█				█	
O4. Monitorear su cumplimiento.			█		█		█		█		█		█		█	
O5. Realizar mejoras correspondientes.																█

**f) Costos incurridos**

<b>Cod</b>	<b>Detalle</b>	<b>Med</b>	<b>Cant</b>	<b>C.U</b>	<b>C.T</b>
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				<b>S/ 108.00</b>
1.1.1	Lapiceros	Doc	04	S/ 10.00	S/ 40.00
1.1.2	Hojas bond A4	Paq.	01	S/ 20.00	S/ 20.00
1.1.3	Fichas de trabajo	Doc.	04	S/ 12.00	S/ 48.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				<b>S/ 1,483.00</b>
1.2.1	Energía eléctrica	Mes.	04	S/ 100.00	S/ 400.00
1.2.2	Internet	Mes.	04	S/ 130.00	S/ 520.00
1.2.3	Ficha informativa	Mill.	01	S/ 10.00	S/ 10.00
1.2.4	Capacitador	ses.	04	S/ 140.00	S/ 560.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>S/ 1,598.00</b>

**g) Viabilidad**

La empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, dispone de los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y material para la ejecución de la estrategia basado en emplear relaciones sólidas con los colaboradores, la cual presenta un costo total de S/. 1,598.00 dado que se requerirá de materiales y servicios para su ejecución. Logrando de esta manera que los colaboradores de las distintas áreas de la empresa logren aumentar su participación, de igual manera, lograr que el administrador y gerente identifiquen el nivel de satisfacción de sus colaboradores y poder emplear mejoras.

**h) Mecanismos de control**

Nivel de compromiso.

Nivel de participación.

Nivel de satisfacción.

Nivel de confianza.

**Estrategia FA:** Implementar herramientas de capacitación.

a) **Descripción**

Para implementar herramientas de capacitación en la empresa siendo estas actividades de enseñanza que permiten mejorar el desempeño de los colaboradores, tiene como finalidad formar y fortalecer el conocimiento de los trabajadores de la organización permitiéndole a la misma aumentar la productividad y obtener mejorar en cuanto al cumplimiento tanto de metas como de sus objetivos establecidos.

b) **Metas**

Lograr aumentar un 80% el desempeño laboral.

Lograr cumplir con el 90% de los objetivos de la empresa.

c) **Tácticas**

Identificar las áreas que requieran de más apoyo.

Emplear capacitaciones de temas específicos de acuerdo a las necesidades de cada área.

Emplear retroalimentación de aspectos positivos y negativos.

d) **Programa estratégico**

La ejecución de la estrategia para implementar herramientas de capacitación en la empresa, estará a cargo del administrador, jefes de área y capacitador contratado periódicamente por la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Se efectuará en periodos trimestrales que comprenderá enero hasta diciembre del 2024, teniendo como propósito instruir al personal acerca de como mejorar su desempeño laboral.



e) **Cronograma de actividades**

Actividades	Ene - 24				Feb - 24				Mar - 24				Abr - 24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Analizar el desempeño de las distintas áreas de la empresa.	■															
O2. Identificar las dificultades que presenta cada área.	■															
O3. Implementar reuniones de capacitación.		■			■				■				■			
O4. Monitorear los resultados negativos y positivos.															■	
O5. Acciones correctivas.																■



f) **Costos incurridos**

<b>Cod</b>	<b>Detalle</b>	<b>Med</b>	<b>Cant</b>	<b>C.U</b>		<b>C.T</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>					<b>S/</b>	<b>108.00</b>
1.1.1	Lapiceros	Doc	04	S/	10.00	S/	40.00
1.1.2	Fichas de trabajo	Doc	04	S/	12.00	S/	48.00
1.1.3	Libretas	Uni.	02	S/	10.00	S/	20.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>					<b>S/</b>	<b>1,490.00</b>
1.2.1	Energía eléctrica	Mes.	04	S/	100.00	S/	400.00
1.2.2	Internet	Mes.	04	S/	130.00	S/	520.00
1.2.3	Ficha informativa	Mill.	01	S/	10.00	S/	10.00
1.2.4	Capacitador	Ses.	04	S/	140.00	S/	560.00
<b>Costo de la estrategia:</b>						<b>S/</b>	<b>1,598.00</b>

g) **Viabilidad**

La empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, dispone de los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y material para la ejecución de la estrategia basado en implementar herramientas de capacitación laboral, la cual presenta un costo total de S/. 1,598.00 dado que se requerirá de materiales y servicios para su ejecución. Logrando de esta manera que los colaboradores adquieran nuevos conocimientos los cuales les permitan mejorar constantemente permitiendo así mismo mejorar para la empresa, dado que, mientras mejor sea el desarrollo de las actividades mejores serán los resultados obtenidos para la organización.

h) **Mecanismos de control**

Nivel de adaptación.

Nivel de participación.

Nivel de formación.

Nivel de aprendizaje.

**Estrategia DA:** Implementar herramientas de motivación.

a) **Descripción**

Para fomentar la motivación entre los trabajadores de las distintas áreas involucradas en la mejora y optimización de los procesos mediante la implementación de incentivos laborales, se tiene como finalidad crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo permitiendo mejores resultados para la empresa.

b) **Metas**

Lograr fomentar un 80% la motivación laboral.

Lograr fortalecer un 80% el reconocimiento profesional.

c) **Tácticas**

Generar un espacio de trabajo agradable.

Fomentar planes de crecimiento en la empresa.

Incentivar el liderazgo en la empresa.

d) **Programa estratégico**

La implementación de la estrategia para implementar herramientas de motivación en la empresa, estará a cargo del administrador y gerente de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, Paita. Se efectuará en periodos trimestrales que comprenderá enero hasta diciembre del 2024, teniendo como propósito motivar y retribuir su esfuerzo en cada una de las áreas permitiendo obtener mejores resultados.

**e) Cronograma de actividades**

Actividades	Ene - 24				Abr - 24				Jul - 24				Oct - 24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Coordinación sobre tipo de bonificaciones a ofrecer.																
O2. Reconocimiento laboral.																
O3. Brindar bonificaciones laborales.																
O4. Monitorear su cumplimiento.																
O5. Acciones correctivas.																

**f) Costos incurridos**

Cod	Detalle	Med	Cant	C.U	C.T
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				<b>S/ 1,250.00</b>
1.1.1	Lapiceros	Doc	03	S/ 10.00	S/ 30.00
1.1.2	Hojas bond A4	Paq.	01	S/ 20.00	S/ 20.00
1.1.3	Bonos de productividad		12	S/ 100.00	S/ 1,200.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>S/ 1,250.00</b>

**g) Viabilidad**

La empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, dispone de los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y material para la ejecución de la estrategia basado en fomentar un ambiente de

motivación, la cual presenta un costo total de S/. 1,250 .00 dado que se requerirá de materiales para su ejecución. De esta forma, se logra aumentar el desempeño de los colaboradores, mediante la motivación el cual permitirá fomentar a que los trabajadores mejoren constantemente.

**h) Mecanismos de control**

Nivel de actitud.

Nivel de ambición.

Nivel de proactividad.

Nivel de inteligencia emocional.

**Figura 18**

**Resumen de las estrategias y sus costos**

<b>Estrategias propuestas</b>		<b>C.T.</b>	
<b>FO</b>	Fomentar un ambiente de colaboración laboral.	S/	1,638.00
<b>DA</b>	Emplear relaciones sólidas con los colaboradores.	S/	1,598.00
<b>FA</b>	Implementar herramientas de capacitación.	S/	1,598.00
<b>DA</b>	Implementar herramientas de motivación.	S/	1,250.00
<b>Costo total:</b>		<b>S/</b>	<b>6,084.00</b>

**Evaluación de beneficio y costo ecológico**

Respecto a la evaluación del beneficio sobre costo, se requiere tener en cuenta los ingresos menos los ingresos correspondientes del periodo anual 2022 hasta 2024 de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar, de la provincia de Paita, de tal manera que permita indicar si se dispone de los recursos económicos y financieros para llevar a cabo cada una de las estrategias. A continuación, se fundamenta:

Ingreso y egresos de la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar.

<b>Detalle</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Ingresos	S/ 800,500.00	S/ 990,800.00	S/ 991,000.00
Egresos	S/ 690,700.00	S/ 800,490.00	S/ 800,500.00
<b>(Ing-Egr)</b>	<b>S/ 109,800.00</b>	<b>S/ 190,310.00</b>	<b>S/ 190,500.00</b>

Respecto al margen de utilidad que representó los datos económicos y financieros de la empresa, mostró un valor de S/. 109,800.00 para el periodo 2022, en cambio para el periodo 2023 se espera un aumento por lo que presenta un valor proyectado de S/. 190,310.00, de igual manera para el periodo 2024 se espera un aumento tanto de ingresos con un valor de S/. 991,000.00 como de egresos con un valor de S/. 800,500.00 presentando un valor proyectado de S/. 190,500.00 influyendo en el costo de inversión de las estrategias, permitiendo emplear las mejoras correspondientes en la comunicación corporativa obteniendo a su vez un mejor desarrollo organizacional.

Evaluación del beneficio sobre costo

<b>Detalle</b>	<b>Valores</b>
Beneficio	S/ 1,438,447.52
Costo	S/ 1,193,497.81
<b>B/C</b>	<b>1.21</b>

En cuanto al beneficio sobre costo (B/C), permite inferir que por cada S/. 1.00 de inversión, se obtendrá una recuperación de S/. 1.21, lo cual demuestra que la aplicación de las estrategias está relacionada con fomentar un ambiente de colaboración laboral, emplear relaciones sólidas con los colaboradores, implementar herramientas de capacitación laboral e implementar herramientas de motivación, demuestra que la empresa Bravazo Restaurante Peña Familiar de la provincia de Paita, dispones de los recursos tanto económicos como financieros para cubrir los costos que se requieren para la ejecución durante el periodo 2024.