



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MELCONSI  
S.A.C., LOS OLIVOS, 2018”**

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

**AUTORA:**

**OBLITAS SALVA MARÍA LUCIA**

**ASESOR:**

**DR. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....  
DR. VICTOR DAVILA ARENAZA  
PRESIDENTE

.....  
DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO  
SECRETARIO

.....  
DR. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedicado especialmente a mis padres, por su paciencia cariño y comprensión, quienes me inculcaron buenos valores y principios en la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a Dios y a mis padres, por su amor, comprensión y apoyo incondicional para desarrollarme profesionalmente.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Oblitas Salva María Lucia con DNI N° 47464098, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración , declaro bajo juramento que la tesis titulada “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MELCONSI S.A.C., LOS OLIVOS, LIMA, 2018” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de julio de 2018

---

**Oblitas Salva María Lucia**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

**Oblitas Salva María Lucia**

# ÍNDICE

## PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	23
1.5.Justificación del estudio	23
1.6 Objetivos	25
1.7 Hipótesis	25
<b>II MÉTODO</b>	<b>26</b>
2.1 Tipo, diseño y nivel del proyecto de investigación	26
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.5 Método de Análisis de Datos	41
2.6 Aspectos éticos	42
<b>III. ANÁLISIS INFERENCIAL DE LOS DATOS</b>	<b>43</b>
3.1 Estadística de Contraste de Hipótesis:	44
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>66</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1	Matriz de operacionalidad de las variables	37
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad	41
Tabla 3	Coefficiente Alfa de Cron Bach	41
Tabla 4	Tabla categórica del coeficiente Alfa Conbrach	41
Tabla 5	Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho	43
Tabla 6	Análisis de correlación - comunicación interna y D.O	44
Tabla 7	Análisis de correlación de desarrollo y objetivo	45
Tabla 8	Análisis de correlación de funciones laborales y D.O	46
Tabla 9	Análisis de correlación de integración y desarrollo organizacional	47
Tabla 10	Resumen comunicación interna y desarrollo organizacional	48
Tabla 11	Porcentajes estandarizados	49
Tabla 12	Análisis ANOVA de Comunicación Interna y D.O	49
Tabla 13	Coefficientes de Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional	50
Tabla 14	Resumen de objetivos y desarrollo organizacional	51
Tabla 15	Análisis ANOVA de objetivos y desarrollo organizacional	52
Tabla 16	Coefficiente de objetivos y desarrollo organizacional	52
Tabla 17	Resumen de funciones laborales y D.O	53
Tabla 18	Análisis de ANOVA de funciones laborales y D.O	53
Tabla 19	Coefficientes de funciones laborales y desarrollo organizacional	55
Tabla 20	Resumen de Integración y desarrollo organizacional	56
Tabla 21	Análisis ANOVA de Integración y desarrollo organizacional	57
Tabla 22	Coefficientes de Integración y desarrollo organizacional	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafica 1	Objetivos de la dimensión – Comunicación Interna	62
Grafica 2	Funciones laborales de la dimensión – Comunicación	63
Grafica 3	Integración de la dimensión – Comunicación Interna	64
Grafica 4	Información de la dimensión – Comunicación Interna	65
Grafica 5	Mejora continua de la dimensión – Desarrollo Orga	66
Grafica 6	Conocimiento de la dimensión – Desarrollo Orga.	67
Grafica 7	Capacidad de la dimensión – Desarrollo Organizacional	68
Grafica 8	Solución de la dimensión – Desarrollo Organizacional	69



## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. El tipo de estudio en la investigación fue explicativa, la población objeto de estudio fueron los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa tanto administrativa como operativa de la empresa, contando con una muestra de 34 colaboradores, dicha muestra fue establecida a través del muestreo censal. La investigación tuvo como método hipotético deductivo, de tipo aplicada, de nivel explicativo - causal, el diseño fue no experimental - transversal. Además de ello, la técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario conformado por 34 preguntas para ambas variables, para la medición se utilizó la Escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24 donde se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó Chi cuadrado de Pearson. Finalmente se determinó que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Palabras clave: La comunicación interna, desarrollo organizacional, funciones laborales, integración e información.

## **SUMMARY**

The objective of the research was to determine the internal communication and its influence on the organizational development of the company MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. The type of study in the investigation was explanatory, the population under study were the collaborators of the area of the company, with a sample of 34 employees, this sample was established through census sampling. The investigation had as a hypothetical deductive method, of an applied type, with a descriptive descriptive-causal level, with a non-experimental cross-sectional design. In addition, the technique used was the survey, having as a tool a questionnaire consisting of 34 questions for both variables ", for the measurement the Likert Scale was used. The statistical tool SPSS 24 was used to process the information and the reliability of the instrument could be determined by using Cronbach's alpha, and Pearson's Chi square was used to measure the influence of the variables. Finally, it was determined that the internal communication influences the organizational development of the company MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Keywords: Internal communication, organizational development, job functions.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación es la comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Como primer objetivo específico fue determinar la influencia de los objetivos definidos en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Como segundo objetivo específico fue determinar la influencia de las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. y como tercer objetivo específico fue determinar la influencia de la integración de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Se procedió con la descripción de las variables de estudio y el recogimiento de información necesaria para el sustento científico y teórico de la investigación.

Para el procesamiento de datos e interpretación y lograr resultados estadísticos se utilizó el estadístico SPS versión 24, donde se procesó los resultados de la información, respecto a las variables en estudio de la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación se ha estructurado en 06 capítulos como sigue.

El capítulo uno, considera la introducción del trabajo de investigación, antecedentes, justificación y marco teórico de las variables comunicación y desarrollo organización la para proceder con la investigación. Asimismo, se planteara el problema con sus respectivas hipótesis y objetivos.

El capítulo dos, abordó el marco metodológico de la investigación donde se detalló el diseño y tipo de estudio de la investigación; así como también se refirió la población, muestra y forma del procesamiento de los datos conseguidos.

En el capítulo tres, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron en la indagación tras la aplicación de los instrumentos estadísticos correspondientes, asimismo se contrastó la hipótesis.

En el cuarto capítulo, se elaboró la discusión del objetivo general, la cual influyó en la empresa MELCONSI S.A.C, bibliografías anexas y el resultado del turniting. En el quinto capítulo se desarrolla la conclusión, y en el sexto capítulo se propone las recomendaciones, la bibliografía anexas y el resultado del turniting. Finalmente, se ha preparado los anexas.

## **1.1. Realidad Problemática**

A nivel global las empresas se desenvuelven en situaciones diversas con presiones del mercado competitivo, por los cuales requiere de capacidades, y lograr mayor ambiente, con comunicación abierta, más calidad y decisiones oportunas y convenientes para lograr los resultados deseados. La comunicación interna en las organizaciones se ha convertido en un instrumento fundamental e indispensable, a la hora de realizar cualquier actividad en la organización. Esto se puede reflejar en las empresas, que con el trascurso del tiempo necesitan procesos de comunicación interna formales y organizados, para contribuir con los objetivos y metas trazadas por las organizaciones.

A nivel nacional hay poca vocación de reconocimiento y motivación a los colaboradores de las empresas por parte de sus superiores, todo causa desmotivación al personal y a la vez causa ausencia de compromiso, originando que las organizaciones no cumplan los objetivos trazados. El ambiente empresarial exige un clima laboral grato, que contribuya al logro de metas y resultados en armonía con todo su equipo de trabajo; el capital humano que labora en las organizaciones son sociales por naturaleza tienen necesidades de comunicar sus deseos y objetivos; cuando las personas se sienten oídas y valoradas, son proactivos y motivados.

En Perú, la poca o nula aptitud de reconocimiento y motivación a los trabajadores por parte de sus superiores, los modelos para elaborar estrategias competitivas que usa la mayoría de entidades tanto privadas como públicas en el Perú, no incluye a la comunicación interna como un elemento importante y fundamental para su éxito sumado a una problemática asociada que indica que se sigue confundiendo a la comunicación con el marketing y la publicidad.

A nivel específico se observa en la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Inadecuados objetivos, ya que la empresa no tiene bien definidos cuales son los objetivos a alcanzar causando que los colaboradores desconozcan los objetivos de la empresa. Se observa una inadecuada definición de funciones, porque la empresa no cuenta con tareas y funciones específicas para cada colaborador de las distintas áreas. Se observa ineficiente integración ya que los colaboradores no muestran compañerismo y trabajo eficiente en equipo para la solución de problemas. También se observa una deficiente información con

baja sistematización, que como consecuencia hay carencias innovativas, y de proceso, bajos compromiso, y el personal no muestra actitudes de trabajo en equipo para solucionar los problemas, ya que no se brinda información relevante, clara y precisa en las capacitaciones al personal.

Por lo tanto la comunicación interna y el desarrollo organizacional se desarrollan concomitantemente.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

**Balarezo Toro, B. (2014).** En su tesis *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Para optar el Título de Ingeniero de Empresas, Ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. 2014.”*

El autor nos mencionó que la comunicación organización interna es un elemento importante dentro de las relaciones humanas y para el mejoramiento del desarrollo organización de la empresa, la investigación tuvo como principal objetivo estudiar la influencia de una baja comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa. La investigación tuvo una población de 30 colaboradores de la empresa, aplicó la investigación correlacional con un nivel descriptiva - explicativa de tipo aplicada.

Se concluyó que una inadecuada la comunicación interna si repercute en la producción, coordinación y el desempeño de las actividades dentro de la organización, demostrando que la comunicación interna influye en la productividad, actitudes de los trabajadores y sobre todo en el desarrollo organizacional de la empresa.

**Umaña Cisneros, A. (2015).** En su tesis *"Comunicación interna y satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet). Para obtener el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, ciudad Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar 2015.”*

La autora planteó que la comunicación interna es un instrumento importante para el alcance de objetivos, resultados y metas trazadas por la empresa y lograr un clima laboral exitoso, para que los trabajadores tengan una comunicación significativa y fluida entre compañeros de trabajo, subordinados y jefes inmediatos. La investigación se realizó con los mismos

trabajadores de la empresa, que constando con 50 colaboradores, integradas por distintas áreas tanto administrativas, directivos y operativos. Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de hacer un diagnóstico la de comunicación interna y la influencia con la satisfacción de los colaboradores. El nivel fue descriptivo y como instrumento fue la escala de Likert.

Se concluyó que hay insatisfacción laboral por parte de los colaboradores de dicha empresa, llegando a demostrarse que la comunicación es relevante en toda organización, ya que brindando instrucciones claras, precisas y el espacio para manifestar sus opiniones, ideas, dudas y comentarios acerca de sus funciones laborales, se consiguiera una comunicación más efectiva y un mejor desempeño laboral.

**Silva Pedraza, L. (2014).** En su trabajo de grado *“El desarrollo organizacional, la cultura, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio, como herramientas fundamentales para asegurar la competitividad de las organizaciones. Para optar al título de especialista en alta gerencia, Ciudad Bogotá, D.C. Universidad Militar Nueva Granada 2014.”*

La autora definió que el Desarrollo Organizacional es un instrumento administrativo que busca un cambio para la mejora de la organización y de los equipos de trabajo con el propósito de lograr que las empresas lleguen a posicionarse exitosamente en el mercado. Ya que la gestión del cambio es un factor relevante e importante para el proceso de innovación empresarial. La investigación menciona que las empresas deben de aplicar el modelo de desarrollo organizacional siempre y cuando estén relacionados a cambios estructurales y de comportamiento, de esta manera se garantizara el crecimiento de las empresas. La metodología de investigación fue de nivel descriptivo, tipo aplica de diseño no experimental. Tuvo como principal objetivo asegurar la competitividad eficiente de las empresas que se enfrentan a grandes cambios.

Se concluyó que las empresas al plantear el desarrollo organizacional como instrumento administrativo llegaran a incrementar su productividad, logro de objetivos, metas, proyectos, crecimiento en sus flujos económicos y financieros.

**Sánchez Córtez, J. (2008).** En su tesis *“La importancia del desarrollo organizacional en una institución pública de educación superior. Para obtener el título de maestro en administración, Ciudad Oaxaca de Juárez, 2008”*

El autor propuso que el desarrollo organizacional es fundamental para las instituciones públicas, ya que mejora el trabajo en equipo, la colaboración de actividades entre empleados y administradores, mencionando que el desarrollo organizacional permite fijar tácticas estratégicas en los procesos que presentan debilidades y/o dificultades. En esta investigación se realizó un diagnóstico empresarial, donde se comprueba el beneficio del desarrollo organizacional como herramienta administrativa para establecer objetivos, estrategias de mejora continua en procesos tanto administrativa, financiera, contable, proyectos que muestran alguna debilidad. El nivel de investigación fue descriptivo ya que el propósito fue plantear la importancia del desarrollo organizacional. Tuvo como objetivo analizar la aplicación de los principios del desarrollo organizacional en una institución pública de educación superior.

Se concluyó que en la investigación se detectó una diferenciación de valores organizacionales de los trabajadores en las diferentes áreas; ya que pertenecen a sindicatos diferentes, trayendo como consecuencia una administración altamente burocratizada, que impide que los objetivos se cumplan y las actividades no se realicen de acuerdo a lo planificado por la organización.

**García Martínez, M. (2013).** En su tesis *“El Desarrollo Organizacional en las pequeñas empresas: Una propuesta de intervención interactiva.” Para optar por el grado de doctor en ingeniería, Ciudad de México. Universidad Nacional Autónoma de México. 2013”*

El autor nos mencionó la importancia de la planeación de una estructura organizacional para las pequeñas empresas, para que tengan una mejor organización, estrategias, metas y objetivos, sean más eficaces, solventes, competentes y eficientes en la aplicación de sus recursos. La propuesta se aplicó a 23 empresas pequeñas, diseñándose un sistema de calificación de los niveles organizacionales de cada empresa con el objetivo de tener indicadores de un antes y un después de aplicarlo.

Se concluyó que al aplicar la propuesta de intervención interactiva se obtuvo como resultado un 25% de incremento en el desarrollo organizacional, generando acciones de mejora

continua para lograr mejores resultados, proyectos, motivación y mejor desempeño en las funciones laborales de los trabajadores.

### **1.2.1. Tesis Nacionales**

**Robin, Roncal A. (2016).** En su tesis *“La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa gap de Trujillo en el 2017”*” Para optar el título profesional de: Licenciado en Administración y Gestión Comercial, Ciudad. Trujillo. Universidad Privada el Norte. 2017.”

El autor nos planteó que la comunicación interna es necesaria en toda organización para optimizar el desempeño laboral y actitudes de los trabajadores, ya que ayuda a fortalecer el desenvolvimiento laboral y la integración, motivando al personal a participar en diversas decisiones y posturas que la organización, mencionando también que con una adecuada comunicación interna el personal llega a comprometerse y ser parte de la organización, generando mayor compromiso y disminuyendo errores. El diseño de investigación fue no experimental, nivel descriptivo explicativo. El objetivo del estudio fue determinar cómo incide la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Se concluyó que la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores; ya que no se utilizan canales de comunicación formales para transmitir la información desde las áreas administrativas hasta las áreas de operaciones, a su vez relaciones interpersonales entre los colaboradores son ineficiente, Siendo necesaria e importante reforzar la comunicación interna dentro de la empresa, mediante un ambiente de integración individual y de grupo, para mejorar el trabajo en equipo y que el éxito logrado en el desempeño laboral sea motivado.

**Olivos Solano, L. (2014).** En su tesis *“La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo. Para obtener el título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación. Ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. 2014.”*

El autor propuso que la comunicación interna es necesaria en toda organización, para su desarrollo organizacional y tener una mejora calidad de servicio trato al cliente, y lograr mejores resultados en las funciones asignadas al personal. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la calidad de servicio. En



su investigación utilizó la metodología científica, tipo descriptiva y diseño no experimental de corte transversal.

Se concluyó que en la empresa hay una inadecuada comunicación entre todas las áreas, generando disturbios y conflictos organizacionales. Demostrando que la comunicación organizacional interna permite desarrollar estrategias claras y precisas para obtención de resultados y desarrollo de actividades, mejorando la planificación y optimización de capacidades tanto personales como empresariales.

**Mayorga Ríos, E. (2016).** En su tesis *“Diagnóstico de Comunicación Interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central. 2016. Para optar el título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación. Ciudad, Lima. Universidad Peruana Unión. 2016.”*

El autor nos planteó que la comunicación interna es vital para todos los trabajadores de una entidad empresarial, siendo esencial el posicionamiento de las organizaciones en un entorno competitivo. También resalta que la comunicación organizacional, desempeña un papel único; ya que ayuda a la ejecución eficiente de tareas y actividades dentro de la organización, haciendo que el personal este comprometido en el alcance de metas, objetivos establecidos y estrategias cooperativas. La investigación fue de tipo aplicada y nivel descriptivo ya que busco detallar, analizar e interpretar los resultados, el diseño fue no experimental ya que no se manipularon las variables. Tuvo como determinar a través de un diagnóstico la situación actual de la comunicación interna del área administrativa y personal de oficina.

Se concluyó mediante la investigación planteada a la entidad empresarial, que su nivel de comunicación interna entre el personal operativo y administrativo es relevante. Teniendo un alto nivel en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Demostrando que la organización es eficiente en el desarrollo de sus actividades, tareas, compromisos y elaboración de proyectos, generando resultados beneficios para la empresa y su personal, brindando un servicio y calidad de atención.

**Briceño Doria, G. (2016).** En su tesis *“la innovación tecnológica en el desarrollo organizacional en las empresas de publicidad en villa el salvador, san juan de Miraflores y villa maría del triunfo. Lima, 2015.”* Para optar por la maestría en desarrollo organizacional y alta dirección. Ciudad, lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2016.

El autor nos mencionó que la innovación es importante para el desarrollo organizacional, pero que algunas empresas no toman como algo secundario. En su investigación tomo como variables importantes a la innovación tecnología y desarrollo organizacional, la investigación fue descriptiva y tuvo como objetivo determinar si la innovación tecnológica influye en el desarrollo de las organizaciones.

Se concluyó que la innovación si influye positivamente en el desarrollo de las empresas, posicionándolas mejor en el mercado y sean más competitivas, llegando a mejorar los equipos de trabajo, estrategias para brindar un mejor servicio y calidad en sus productos.

**Miñano Mendez, Antonella. (2016).** *“Comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de los colaboradores de la Asociación Educativa Nicolás Copérnico, Lima, 2016”* Para optar el título profesional de licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad Cesar Vallejo.2016

El autor planteo que la comunicación interna es importante y necesaria en toda organización ya que mediante ella se proporciona información relevante, suficiente y oportuna, refuerza la integración de los colaboradores, el trabajo en equipo y procesos organizacionales generando en ellos una imagen favorable para la empresa y calidad de servicio.

El principal objetivo de la investigación fue identificar la incidencias que hay entre la comunicación interna y en el desarrollo organizacional de los trabajadores de la organización. Tuvo como población y muestra a 120 colaboradores, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario, el nivel de investigación fue descriptivo-interpretativo.

Se concluyó que la comunicación interna influye significativamente en el desarrollo organizacional de la asociación, ya que una adecuada comunicación interna contribuye al alcance de objetivos y metas.

### 1.2.2. Libros

Robledo Ruíz, Edgardo. (2012). *Desarrollo organizacional* (2<sup>da</sup> Ed.) México: Trillas, 2012.

El autor definió en su libro, que el desarrollo organizacional es un esfuerzo planificado, organizado y que tiene como objetivo el cambio de actitudes frente a los problemas organizacionales, así como también la reestructuración de las empresas, ya que tiene como propósito el mejoramiento continuo, para que las entidades puedan adaptarse sin dificultad a los cambios y retos con el fin de mejorar la eficiencia organizacional y las estrategias en base a un esfuerzo continuo, solución de problemas. También nos menciona que el desarrollo organizacional tiene que estar orientada con la misión de la empresa y con sus objetivos para lograr resultados beneficiosos para la empresa a la vez debe de ser estratégica y organizacionalmente planeada con objetivos específicos relacionadas con la visión, planeación estratégica y la mejora continua.

Benito, Berceruelo. (2011). *Comunicación Interna en la Empresa* (1ra Ed.)

España: Wolters Kluwer, 2011.

El autor definió en su libro que el objetivo de la comunicación interna es motivar a los colaboradores y a su vez fomentar la integración y dar a conocer los objetivos de la empresa en forma clara a los colaboradores, a su vez difundir las políticas para construir un clima de confianza y motivación en la empresa, permitiendo a la organización mantener una coordinación entre todas las áreas que la conforman, disminuyendo los conflictos en las relaciones interpersonales y los estados de incertidumbre que traen como consecuencia desconfianza y desintegración entre los trabajadores. También mencionó en su libro, que para gestionar con eficiencia la comunicación interna de una empresa es fundamental contar con un plan en el que se incluyan, la definición de los objetivos a alcanzar, las estrategias para lograrlo, los mensajes, la identificación de los públicos objetivos de interés de la compañía, de manera que es necesario diseñar un plan estratégico general.

Luis, Ferrer Pérez. (2012). *Desarrollo Organizacional* (3ra Ed.) México: Trillas, 1995 (Reimp. 2012)

El autor en su libro mencionó los objetivos del desarrollo organizacional, entre los principales objetivos están: Encontrar soluciones sinérgicas a problemas frecuente, desarrollar el nivel de entusiasmo y satisfacción de cada uno de los colaboradores de la empresa también menciona que es importante desarrollar un nivel de confianza, integración y apoyo entre los miembros que conforman la organización, también recalcó la importancia de crear mecanismos de mejora continua en las organizaciones. Por lo tanto definió el desarrollo organizacional como el campo del conocimiento humano que emplea procesos y técnicas de las ciencias del comportamiento para integrar las necesidades individuales para el crecimiento y mejora continua para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

También planteó que es importante una planeación y la ejecución para el desarrollo organizacional, planeación incluye un cambio en base a fuerzas restrictivas; es decir fuerzas para solucionar problemas y llevar a un plan de acción. La ejecución tiene como prioridad al liderazgo y la administración ya que para llevar a cabo un programa de desarrollo organizacional es indispensable fomentar el liderazgo empresarial en la gestión administrativa ya que cada área y bloque de administración se relaciona con su correspondiente bloque de liderazgo.

Jesus Garcia Jimenez (2007). *La Comunicación interna* (1ra Ed.) España: Ediciones Días Santos, 2007

El autor en su libro planteó que la comunicación interna es un aliado fundamental para el alineamiento estratégico. a su vez uno de los elementos centrales para para el logro de objetivos corporativos y organizacionales ya que articula las relaciones entre las diferentes áreas de la empresa, el espíritu de participación y el trabajo en equipo concluyendo que las organizaciones no pueden desarrollarse sin comunicación interna por lo tanto influye en el desarrollo organizacional ya que es la base para la coordinación, información, integración, relaciones interpersonales y la cooperación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

En la investigación se indagó las teorías, que guardan relación directa a la situación problemática:

#### **1.3.1 Variable independiente: Comunicación Interna**

Según Andrade, H. (2005), nos mencionó que:

La comunicación interna es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio. Su finalidad es respaldar el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. (p. 16)

Según Castro, J. (2012), definió la comunicación interna como:

Un instrumento y elemento clave en la organización ya que juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución, siendo uno de los factores importantes para el surgimiento de las empresas en el mercado. La comunicación interna mejora las actividades de la empresa y el intercambio de información entre los distintos niveles, áreas y posiciones de la organización. (p.65).

Según Arizcuren, (2008), definió la comunicación interna como:

Un proceso esencial para que las organizaciones funcionen adecuadamente ya que mejora las relaciones interpersonales fortaleciendo el trabajo en equipo para el logro de resultados y metas, manteniendo interrelacionada e integrada a la empresa. La comunicación tiene que planificarse, con el objetivo principal que fluya en todos los niveles y áreas de las organizacionales. (p. 21)

### 1.3.2. Variable dependiente: Desarrollo Organizacional.

Según Chiavenato, A. (2006). “El desarrollo organizacional es la aplicación del conocimiento de las ciencias del comportamiento en un esfuerzo conjugado para mejorar la capacidad de una organización para confrontarse con el ambiente externo e incrementar su capacidad de solucionar problemas.” (p. 28)

Según Richard, B. (1969). “El desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado, de toda la organización, controlado desde el nivel más alto que Incrementa la efectividad y el bienestar de la organización, mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización aplicando el conocimiento de las ciencias de la conducta. (p. 13)

Según Wendell, F., y Cecill B. (1995), definió el desarrollo organizacional como:

Un esfuerzo planificado a largo plazo que tiene que ser guiado y apoyado por la directiva y gerencia, con el objetivo de mejorar la visión, la delegación de autoridad, el aprendizaje y los procesos de resolución de problemas de una organización, mediante una administración constante y de colaboración de la cultura de la organización con un énfasis especial en la cultura de los equipos de trabajo. (p. 34)

### **Según Teoría de Max Weber**

#### **Teoría burocrática de la administración**

Esta teoría mencionó la importancia de la burocracia para las organizaciones, ya que mediante esta se aumenta la eficiencia en los trabajadores y realza la velocidad y claridad de las actividades en las tareas designadas; esto se consigue mediante la división de las funciones de cada trabajador y la supervisión constante de las políticas y parámetros de la empresa, para el logro de resultados, reduciendo los errores en las funciones y/o actividades del personal, haciendo que estas se ejecuten rápida y se desarrollen mejor, logrando que cada área tenga sus funciones específicamente definidas delegadas con responsabilidades. Relacionando esta teoría a nuestro tema de investigación. En toda organización, siempre tiene que haber una autoridad el cual delegue funciones específicas y responsabilidades, establecer reglas detalladas que permitan que las políticas, parámetros, valores y actividades de la empresa se cumplan eficientemente mediante la supervisión ya que es fundamental

para garantizar la máxima eficiencia posible y lograr los objetivos establecidos por la organización

#### **1.4 Formulación del problema**

La investigación se llevó a cabo en el Distrito de los Olivos de la Provincia de Lima, en el periodo fiscal 2018, y analiza “La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, planteando los siguientes problemas.

##### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo Influye la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C?, Los Olivos, Lima, 2018.?

##### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Cómo Influyen los objetivos definidos en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C?, Los Olivos, Lima, 2018?

¿Cómo Influyen las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C?, Los Olivos, Lima, 2018?

¿Cómo Influyen la integración de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C?, Los Olivos, Lima, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El proyecto de investigación tuvo como objeto recopilar todo el conocimiento previo con respecto a la importancia que tiene la herramienta comunicación interna y cómo afecta al desarrollo organizacional dentro de la empresa Melconsi S.A.C., conceptualizándose de la siguiente manera:

### **Relevancia Social**

La investigación fue importante ya que sirvió como base para investigadores entre ellos, público usuario, empresas del sector de construcción y otras organizaciones que tengan la misma problemática planteada, los cuales se verán beneficiadas por que se les proporcionara soluciones en base a la comunicación interna y el desarrollo organizacional de las empresas. Así como también la táctica a seguir en situaciones similares.

### **Implicaciones prácticas**

La investigación se utilizó como material de propuesta y soporte para pequeñas, medianas y grandes empresas. La investigación podrá ser utilizada por personas que se encuentren interesadas en el tema de investigación, entidades que requieren información y conocer la importancia de la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

La finalidad del presente trabajo fue ofrecer una solución a la problemática que se presenta en la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### **Valor teórico**

El trabajo ayudó a las personas interesadas en la indagación, y público en general con respecto a las variables: comunicación interna y el desarrollo organizacional, ya que conto con definiciones y conceptos de diversos autores.

### **Utilidad Metodológica**

La investigación aplicó el método descriptivo, porque describió las características de las variables a investigar midiendo la influencia que existente entre la variable independiente comunicación interna y la variable dependiente desarrollo organizacional, presento un diseño no experimental de corte transversal, ya que no se manipulo ninguna de las variables, y de corte transversal, porque solo se usó el instrumento de investigación por única vez y en un solo momento.

### **Viabilidad**

La investigación presentada fue viable, porque se contó con la información necesaria para el desarrollo y los argumentos para la investigación. Para esto se estableció los problemas tanto específicos como generales como la hipótesis correspondiente por cada problema.



## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

Determinar la influencia los objetivos definidos en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Determinar la influencia las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Determinar la influencia de la integración de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis General**

La comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### **1.7.2 Hipótesis Específicas**

Los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

La integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## II MÉTODO

La investigación desarrollo el método Hipotético deductivo ya que se buscó falsear u objetar las hipótesis presentadas de La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Según Cerda, (1991), “Este método es un procedimiento que toma unas aseveraciones en calidad de hipótesis y comprueba tales hipótesis, deduciendo de ellas, en conjunto con otros conocimientos que ya poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos.”

Según Bernal, (2010), “El método hipotético–deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Ambos autores definieron el método hipotético deductivo como el procedimiento que se busca refutar o falsear las hipótesis planteadas las cuales se tienen que deducir con conclusiones que confronten los hechos-

### 2.1 Tipo, diseño y nivel del proyecto de investigación

#### **Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo aplicada.

Según Murillo, (2008),

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

El proyecto de investigación fue de tipo aplicada por que se aplicó y utilizó los conocimientos adquiridos enfocándose en el desarrollo, donde se demostró la importancia de la comunicación interna y los beneficios que se generaran para el desarrollo organizacional de las empresas.

### **Diseño de Investigación**

En investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, ya que las variables investigadas no fueron manipuladas, de corte transversal por que el instrumento de recolección de datos se llevó a cabo una sola vez.

Según Santa P y Feliberto M. (2010), “Definió el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.” (p.87)

Según Carrasco, (2005), “El diseño transversal se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.72).

El diseño no experimental – transversal. Es cuando no hay ningún tipo de manipulación de las variables del estudio, se observa los hechos tal y como se presentan en el contexto real para luego ser analizados, transversal por que la investigación se realiza en un determinado tiempo.

### **Nivel de Investigación**

El proyecto de investigación fue **explicativo - causal** por que se buscó detallar las características, causas y efectos de las variables de la investigación.

Es explicativa ya que explicó las razones de los hechos de la situación problemática de la investigación.

Según Gordillo, Mayo & Gigante. (2010), “La investigación causal se interesa en identificar relaciones del tipo causa - efecto, pero dada la naturaleza del fenómeno resulta imposible por algún motivo manipular experimentalmente las variables” (p.7).

Según Bernal, C. (2010), Indica que “la investigación explicativa tendrá como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. Es en el cual el investigador se plantea como objetivo estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones. Se analiza causas y efectos de la relación entre variables” (p. 115).

## **2.2 Variables, Operacionalización**

En la investigación se encontraron dos variables de estudio; la variable independiente “Comunicación Interna” y la variable dependiente “Desarrollo Organizacional”.

**Variable independiente:** Comunicación Interna

### **Definición Teórica**

Según Andrade, H. (2005), definió la comunicación interna como:

El campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio. Su finalidad es respaldar el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. (p. 16).

Según Castro, J. (2012), definió la comunicación interna como:

Un instrumento y elemento clave en la organización ya que juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución, siendo uno de los factores importantes para el surgimiento de las empresas en el mercado. La comunicación interna mejora las actividades de la empresa y el intercambio de información entre los distintos niveles, áreas y posiciones de la organización. (p.65).

Según Arizcuren, (2008), definió la comunicación interna como:

Un proceso esencial para que las organizaciones funcionen adecuadamente ya que mejora las relaciones interpersonales fortaleciendo el trabajo en equipo para el logro de resultados y metas, manteniendo interrelacionada e integrada a la empresa. La comunicación tiene que planificarse, con el objetivo principal que

fluya en todos los niveles y áreas de las organizacionales. (p. 21)

### **Definición Conceptual**

El investigador propuso la definición conceptual de la Comunicación Interna como un eje y una herramienta fundamental para las empresas, vital para el logro de resultados, metas y objetivos de la empresa, fortaleciendo las relaciones interpersonales. Indispensable para el mejoramiento de estrategias, relevancia de información, suficiente y oportuna para el desarrollo de actividades. Lo que permite reforzar la integración en las diferentes áreas administrativas.

### **Definición Operacional**

La investigadora definió la comunicación interna como una herramienta principal e importante para contribuir el logro de los resultados, metas, funciones y objetivos institucionales, ya que proporciona información relevante, suficiente, y oportuna, reforzando la integración.

### **Dimensión: Objetivos**

Según Herrera, L. (2006), “Un objetivo es lo que se tiene que lograr es decir el fin y el propósito que tiene una acción u operación”

### **Indicador 1: Resultados**

Según Hurtado, (2010), “Es lo obtenido de un proceso o situación que se llevó a cabo, estos tienden a ser negativos o positivos”

### **Indicador 2: Motivación**

Según Chiavenato, A. (2000), “Es el resultado de la interacción entre las personas y el ambiente interno, ya que es el estímulo para hacer un esfuerzo con el fin de alcanzar metas y objetivos”

### **Indicador 3: Coordinación**

Según Álvarez del Villar, (1998), “La coordinación es la acción y la capacidad de coordinar en equipo actividades, proyectos y acciones que se van a ejecutar para lograr un objetivo a corto, mediano o largo plazo”

**Indicador 4: Claridad de Objetivos**

Según Álvarez, (1997), “Son los propósitos, aspiraciones y resultados claros a alcanzar, mediante acciones planeadas y concretas para poder conseguir lo planteado al principio de ejecutar un proyecto y/o actividad”

**Indicador 5: Eficacia**

Según Tompson, (2008), “la eficacia es la capacidad para lograr el cumplimiento de metas, objetivos y lograr resultados positivos”

**Indicador 6: Planificación**

Según Chiavenato, A, (2000), “Es determinar con anticipación los objetivos y metas que van cumplir; así como también planificar las estrategias y planes propuestos en base a un esfuerzo y trabajo en equipo”

**Dimensión: Funciones Laborales.**

Según Chiavenato, A. (1999), “Es el puesto que define un cargo, lo que consiste en un conjunto de actividades, tareas y deberes que se diferencian de los demás cargos, donde los subordinados desempeñan sus funciones por cada departamento o división donde está situado”

**Indicador 1: Productividad**

Según Martínez, (2007), “Indica la eficiencia con la cual los conocimientos, recursos - humanos, capital, energía, son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Considerado como un indicador importante que indica y mide como se está usando los recursos económicos en la producción de servicios y bienes; es decir entre recursos utilizados y productos obtenidos”

**Indicador 2: Implicación de personal**

La implicación de personal consiste en el compromiso con la empresa, trabajar eficientemente en las tareas asignadas, para el logro de los objetivos, trabajar en equipo para lograr mejores resultados.

### **Indicador 3: Cambio de Actitudes**

Según Rosenberg (1960), “El cambio de actitudes en uno de los mecanismos que produce cambios positivos o negativos en un individuo, puede ser perjudicial u beneficioso para la organización, esto va a depender de como es el ambiente y la motivación donde se encuentre”

### **Indicador 4: Participación en el mercado**

Participación de mercado consiste en tener competitividad en el los productos y servicios que ofrece la empresa, ya que proporciona información del desempeño de la empresa en el mercado en relación a los competidores.

### **Dimensión: integración**

Según Reyes, P. (1996), “Integración es adquirir y modular los elementos/recursos materiales y humanos que la organización y que la planeación apunta como necesarios para el propicio funcionamiento de un organismo social”

### **Indicador 1: Metas**

Son los resultados planeados, organizados y coordinados a alcanzar en plazos fijados por las organizaciones, para el logro de sus objetivos.

### **Indicador 2: Organizar**

Mercado, (2004), “Es la habilidad y la estructura que debe estar entre las funciones, niveles organizacionales, áreas y actividades de los elementos materiales, humanos y los recursos en general, con el fin de lograr eficientemente los planes, metas, objetivos y resultados deseados”

### **Indicador 2: Trabajo en Equipo**

Según Colombo, (2003), “El trabajo en equipo es una actividad que integra a los individuos a lograr un objetivo en común y a la solución de problemas que puedan presentarse, ya que involucra a individuos de diferentes áreas y niveles de la organización o de un entorno deferente”

**Dimensión: Información**

Según Chiavenato, I. (1988), Es el desarrollo de capacidades nuevas y está constituida por un grupo de datos ordenados y supervisados. La información permite resolver problemas y tomar decisiones correctas y precisas que contribuirá al logro de resultados y cumplimiento de objetivos y metas ya que está basado en el conocimiento.

**Indicador 1: instrucciones**

Según Shinner, (1994), “es la acción de comunicar conocimientos, enseñar, dirigir e impartir conocimientos a un grupo determinado de personas con el fin de llegar a un objetivo en común”

**Indicador 2: Relevante**

Relevante es la información importante y precisa que se dan en las organizaciones con el fin de mejorar los resultados, actividades y mantener al personal constantemente capacitado y en constante comunicación.

**Indicador 3: Tecnología**

Según Boon, (1984), “Define a la tecnología como el conjunto de instrucciones técnicas, medios de producción, recursos y procesos técnicos incorporado en equipo de trabajo que sirven para desarrollar o ejecutar eficientemente una actividad, diseño o construcción de un determinado objeto”



## **Variable dependiente: Desarrollo organizacional**

### **Definición Teórica:**

Según Chiavenato, A. (2006), “El desarrollo organizacional es la aplicación del conocimiento de las ciencias del comportamiento en un esfuerzo conjugado para mejorar la capacidad de una organización para confrontarse con el ambiente externo e incrementar su capacidad de solucionar problemas” (Pg.28)

Según Richard, B. (1969), “El desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado, de toda la organización, controlado desde el nivel más alto que Incrementa la efectividad y el bienestar de la organización, mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización aplicando el conocimiento de las ciencias de la conducta”(Pg.13)

Según Wendell, F., y Cecill B. (1995), definió el desarrollo organizacional como:

Un esfuerzo planificado a largo plazo que tiene que ser guiado y apoyado por la directiva y gerencia, con el objetivo de mejorar la visión, la delegación de autoridad, el aprendizaje y los procesos de resolución de problemas de una organización, mediante una administración constante y de colaboración de la cultura de la organización con un énfasis especial en la cultura de los equipos de trabajo. (p. 34)

### **Definición conceptual:**

La investigadora definió el desarrollo organizacional como un esfuerzo conjugado y planeado a largo plazo, para mejorar la visión, capacidad, efectividad, bienestar e incrementar la solución de problemas en base a la aplicación del conocimiento, intervenciones planificadas y de una administración constante con colaboración de la cultura organizacional, trabajo en equipo, conducta aplicada, tecnología e investigación.

### **Definición Operacional:**

La investigadora definió el desarrollo organizacional como un esfuerzo para mejoramiento continuo de la capacidad de la organización e incrementar la capacidad de solucionar problemas con la aplicación del conocimiento.

### **Dimensión: Mejoramiento Continuo**

Según Gutiérrez, (2008), “Es el mejoramiento constante de los productos y servicios que brinda una entidad así como también en el mejoramiento de forma gradual en actividades, tareas, trabajo en equipo dentro de la organización”

#### **Indicador 1: Apoyo de Labores**

Consiste en la disposición y tiempo para apoyar en las tareas y actividades asignadas en el trabajo en las distintas áreas coordinadas entre los colaboradores de la organización.

#### **Indicador 2: Innovación**

Según Schumpeter, (1934), “La innovación es el proceso de cambio y la forma en que las empresas administran sus recursos a través del tiempo y desarrolla competencias con el objetivo de mejorarlos e implementar nuevos productos y servicios que mejoren a la organización”

#### **Indicador 3: Compromiso**

Según Meyer y Allen, (1991), “Definieron el compromiso como una obligación entre una persona y una organización, es decir que la persona cumpla y se haga responsable de sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que le ha sido encomendado”

### **Dimensión: Conocimiento**

Según Bueno, (2000), “Es un conjunto de información acumuladas mediante el aprendizaje, el tiempo y la experiencia, desarrollando actitudes, valores y capacidades que pueden ser aplicadas dentro de una organización o vida personal”

#### **Indicador 1: Cultura Organizacional**

Según Chiavenato, A. (1989), “Es el conjunto de hábitos, creencias, sentimientos, valores, actitudes y las diferentes formas de interacción dentro y entre las personas que conforman la organización”

#### **Indicador 4: Capacitación**

Según Alfonso, A. (2004), “La capacitación consiste en una actividad proyectada y basada en necesidades reales de una organización, está orientada al cambio en las habilidades, actitudes y conocimientos de los colaboradores”

#### **Indicador 2: Estrategias**

Según Chiavenato, A. (2008), “la estrategia es el conjunto de acciones planificadas por una persona o grupos de trabajo, con el fin de alcanzar metas y objetivos en común”

#### **Dimensión: Capacidad**

Cejas y Pérez, (2003), “Es el conjunto de conocimientos, ejecuciones, procedimientos, actitudes y valores coordinados, combinados e integrados en el ejercicio profesional para desempeñar una actividad o función productiva con éxito”

#### **Indicador 1: Capacidad Empresarial**

Según Zehnder, (2002), “Es desarrollar una gestión administrativa eficiente de los recursos económicos y financieros de la empresa, en base a un conocimiento integral de su funcionamiento en concordancia con el cumplimiento de objetivos definidos con quienes tienen responsabilidades sobre la misma”

#### **Indicador 2: Actitudes**

Según Rodríguez, (1987), “Define actitud como el comportamiento de un individuo para realizar sus funciones y labores. Es decir es la forma de ser y actuar que tiene cada persona para desempeñar un cargo o función y cumplir sus meyas y objetivos”

#### **Indicador 3: Valores**

Según García y Dolan, (2003), “los valores constituyen principios, actitudes y opiniones que determinan la forma de ser, conducta y comportamiento de las personas; ya que involucran sentimientos y emociones”

#### **Indicador 4: Capacidad de Adaptación**

Según Stoner, (1992), Es la habilidad que tiene cada persona para adaptarse a situaciones de diferentes cambios tanto en actividades, grupos diversos y responsabilidades en cada puesto de las organizaciones.

#### **Indicador 5: desafíos**

Según Rodríguez, (1987), Son los retos que se presentan en las empresas para el alcance de los objetivos y son estratégicamente enfrentados a cualquier dificultad.

#### **Dimensión: Solución de Problemas**

Según Alfonso, A. (2004), Es la capacidad que tiene los individuos de solucionar y afrontar eficazmente cualquier problema que se frente en una organización.

#### **Indicador 1: Cambio Organizacional**

Según Stoner, (1992), “es el establecimiento de una innovación estructural y administrativa; es decir un nuevo diseño de plan de acción con nuevas metas y objetivos a alcanzar, también involucra el cambio del clima, estilo y filosofía de la organización”

#### **Indicador 2: Toma de Decisiones**

Según Chiavenato, A. (2007), “La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir”

#### **Indicador 3: Eficiencia**

Según Tompson, (2008), “La eficiencia es el logro de metas y objetivos institucionales con la cantidad de recursos mínimos usados”

**CUADRO N° 1: Matriz de Operacionalización de las variables.**

TÍTULO: La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional., Los Olivos, Lima, 2018

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala	TECNICAS DE INSTRUMENTOS
Variable Independiente Comunicación Interna	ANDRADE, H. (2005) “La comunicación interna es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio. Su finalidad es respaldar el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios” (p. 16)	La investigadora definió la comunicación interna como la herramienta principal para contribuir el logro de los objetivos, funciones laborales, reforzando la integración, proporcionando información relevante, suficiente, y oportuna.	Objetivos	Resultados	1.1	Ordinal	Encuesta Cuestionario Tipo <b>Lickert</b> .
				Motivación	1.2		
				Claridad de Objetivos	1.3		
				Coordinación	1.4		
				Eficacia	1.5		
				Planificación	1.6		
			Funciones Laborales	Productividad	1.7		
				Responsabilidad	1.8		
				Habilidades	1.9		
				Actividades	1.10		
			Integración	Metas	1.11		
				Organizar	1.12		
				Trabajo en equipo	1.13		
			Información	Instrucciones	1.14		
Relevante	1.15						
Tecnología	1.16						
Variable Dependiente Desarrollo Organizacional	CHIAVENATO, A. (2006). “El desarrollo organizacional es la aplicación del conocimiento de las ciencias del comportamiento en un esfuerzo conjugado para mejorar la capacidad de una organización para confrontarse con el ambiente externo e incrementar su capacidad de solucionar problemas.”	La investigadora definió el desarrollo organizacional como un esfuerzo para mejoramiento continuo de la capacidad de la organización e incrementar la capacidad de solucionar problemas con la aplicación del conocimiento.	Mejoramiento continuo	Apoyo de labores	2.17	Ordinal	Encuesta Cuestionario Tipo <b>Lickert</b> .
				Innovación	2.18		
				Compromiso	2.19		
			Conocimiento	Cultura Organizacional	2.20		
				Capacitación	2.21		
				Estrategias	2.22		
				Capacidad Empresarial	2.23		
			Capacidad	Actitudes	2.24		
				Valores	2.25		
				Capacidad de adaptación	2.26		
				Desafíos	2.27		
				Cambio Organizacional	2.28		
			Solución de Problemas	Toma de Decisiones	2.29		
				Eficiencia	2.30		

Fuente: elaboración del investigador

## **2.3 Población y muestra**

### **Población**

La población de la investigación fue de 34 colaboradores de la empresa MELCONSI S.A.C. ya que la investigación se realizó dentro de la empresa los están directamente relacionadas con la investigación.

Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

El autor definió a la población como el total de individuos u objetos que pertenecen a un ámbito para llevar a cabo una investigación

### **Muestra**

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), “afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.” (p.38)

Por lo tanto; siendo la población pequeña se tomó como muestra a toda la población, es decir a 34 colaboradores de la empresa MELCONSI S.A.C. Los que están directamente relacionadas con la investigación.

Siendo la población pequeña será CENSAL.

### **Muestreo**

Para la investigación se utilizó el muestro tipo no probabilístico, es decir, el investigador tuvo la capacidad de elegir a su propia muestra.

Según Carrasco (2005), “La muestra intencionada es aquella que el investigador selecciona su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística”. (p.243)

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

### **2.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta, ya que ha demostrado ser eficaz en múltiples campos de investigación y adecuado para estudiar las características o hechos de las personas que fueron encuestados.

Según Carrasco (2005), “la encuesta es una técnica de investigación y recopilación de datos que son utilizados para obtener información, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen. (p.314).

### **2.4.2 Instrumento**

En el proyecto de investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Según Hurtado, (2000), “Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”

Por lo tanto la encuesta es una herramienta que se aplica para obtener resultados tanto negativos como positivos en la investigación. Esto permitirá recolectar la información necesaria de los empleados de la de la empresa MELCONSI S.A.C

### **2.4.3 Validez**

Según Rusque, M. (2003), “La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones, se refiere a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación” (P.134).

Según Fernández, Hernández y Baptista (2006), el juicio de expertos: “En ciertos estudios es necesaria la opinión de individuos expertos en un tema” (p.566).

La validez se obtuvo a través del juicio de expertos quienes dieron su aprobación para validez del instrumento de validación de datos los cuales fueron entregados y firmados por cada uno.

<i>Grado</i>	<i>Apellidos y Nombres</i>	<i>Resultado</i>
<i>Dr.</i>	Arce <u>Álavarez</u> , Edwin.	<i>Aplicable</i>
<i>Dr.</i>	Costilla Castillo, Pedro.	<i>Aplicable</i>
<i>Mg.</i>	<u>Casma</u> Zarate, Carlos Antonio.	<i>Aplicable</i>

#### 2.4.4 Confiabilidad

Según Bernal, (2010), “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 247).

La confiabilidad del instrumento se define como la capacidad de arrojar datos que corresponden a la realidad indicando el nivel de consistencia de los resultados, para esto se utilizó el coeficiente Alfa de Cron Bach.

Se aplicó un solo cuestionario tipo Likert (5 categorías). Fue por ello que se buscó la fiabilidad de dichos cuestionarios, a través del método de Alfa de Cronbach. El cuestionario se utilizó para medir la comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

#### Análisis de Fiabilidad

Para obtener el grado de confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach a ambos instrumentos que estuvieron compuestos por 34 preguntas, los cuales fueron ingresados al programa estadístico SPSS versión 24, obteniendo como resultado según las tablas siguientes:

**Tabla N°02:** Alfa de Cronbach

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	<u>Excluido<sup>a</sup></u>	0	,0
	Total	34	100,0

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

Fuente: elaboración del investigador

**Tabla N°03:** Análisis de Fiabilidad

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,944	34

Fuente: elaboración del investigador



**Tabla N°04:** Tabla categórica del coeficiente Alfa Conbrach

Escala De Valores Para Determina La Confiabilidad

Coefficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
Coefficiente alfa >.8 es bueno	
Coefficiente alfa >.7 es aceptable	INCONSISTENTE, INESTABLE
Coefficiente alfa >.6 es cuestionable	
Coefficiente alfa >.5 es pobre.	
Coefficiente alfa <.5 es inaceptable	No confiable.
Coefficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
Coefficiente alfa 0 es No confiable	

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

Interpretación: La tabla N° 04, muestra los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.944, nivel considerada como excelente, fiable y consistente de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231), significando que los instrumentos de medición aplicados están correlacionados para cada uno de las variables (preguntas) consideradas en el cuestionario aplicado, con la escala de lickert de 5 criterios; es internamente fuerte, pues mide con exactitud los ítems, que se pretende.

## 2.5 Método de Análisis de Datos

Se efectuó con el sistema estadístico informático SPSS 24 reflejando mediante tablas de frecuencias, porcentaje y contingencias

Según Fernández, Hernández y Baptista. (2006), “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos” (p.410)

Para probar las hipótesis plateadas de la investigación se utilizó la regresión lineal simple para analizar la influencia que pueden tener las variables.

## **2.5.1 Análisis Descriptivo**

**2.5.1.2** La estadística descriptiva aplicada en la investigación desarrolló la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

**2.5.1.2** La estadística inferencial que aplica métodos y procedimientos por medio de la inducción con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

La investigación distribuyó su población libremente por lo tanto es no paramétrica, es decir el método de distribución es libre; la población involucrada no se distribuye en cierta forma de probabilidad específica, no requieren conocer la distribución de la muestra.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta valores importantes que toda persona debe de tener, valores como la sinceridad, responsabilidad, honradez, humildad y sobre todo con la ética profesional y necesaria para realizar el proyecto de investigación. Los resultados conseguidos en la investigación fueron obtenidos con total confianza en el desarrollo del ejercicio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis inferencial de los Datos

##### 3.1.1. Prueba de hipótesis

Según el contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se corroboró que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó las pruebas no paramétricas. Prueba “R” de Pearson. Por ello afirma: Bernal (2010) “El análisis de regresión y correlación es un método estadístico usado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación” (p. 216).

**Tabla N° 05:** Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.

Coeficiente	Correlación
-1	Correlación negativa grande o perfecta
-0.9	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.5	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.1	Correlación negativa muy baja o muy débil
0	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
0.1	Correlación positiva muy baja o muy débil
0.25	Correlación positiva baja o débil
0.5	Correlación positiva moderada o media
0.75	Correlación positiva alta o considerable
0.9	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Hernández et.al. (2005, p.305)*

#### A). Prueba de Hipótesis de Relación por Variables Agrupadas

##### Hipótesis General

Existe influencia entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

##### I. Planteamiento de Hipótesis

**Ho:** la comunicación interna no influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**Ha:** la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## II. Significancia y decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>a</sub>** (Hipótesis Alterna)

## III. Estadística de Contraste de Hipótesis:

**Tabla N°06:** Análisis de correlación - comunicación interna y desarrollo organizacional

		Comunicación interna (agrupado)	Desarrollo organizacional (agrupado)
Comunicación interna (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,815**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Desarrollo organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson	,815**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

*Fuente: elaboration del investigator*

Interpretación: En la tabla N°6 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 34 colaboradores, teniendo una correlación de 0.815 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación del cuadro N° 7 existe una correlación positiva alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < ( $\alpha$ )=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto existe una correlación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### B). Prueba de Hipótesis de Relación por Dimensiones Agrupadas

#### Hipótesis Específica 1

Los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H<sub>0</sub>**: Los Objetivos definidos no influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

**H<sub>a</sub>**: Los Objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

## II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>a</sub>** (Hipótesis Alterna)

**Tabla N° 07:** Análisis de correlación de desarrollo y objetivos.

		OBJETIVOS (agrupado)	Desarrollo Organizacional (agrupado)
OBJETIVOS (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Desarrollo Organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°7, se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 34 colaboradores, teniendo la correlación de 0.828 para la variable dependiente desarrollo organizacional y dimensión objetivos, comparado con los niveles de correlación del cuadro N° 7 existe una correlación positiva alta o considerable; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < ( $\alpha$ )=0.05, Por lo tanto existe una relación significativa entre los objetivos y el desarrollo organizacional en la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

## Prueba de Hipótesis Específica 2

Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### I. Planteamiento de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Las funciones laborales de los colaboradores no influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las funciones laborales de los colaboradores si influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>a</sub>** (Hipótesis Alterna)

Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**Tabla N° 08:** Análisis de correlación de funciones laborales y desarrollo organizacional laborales

		FUNCIONES LABORALES (agrupado)	Desarrollo Organizacional (agrupado)
FUNCIONES LABORALES (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,840**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Desarrollo organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson	,840**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°8, se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 34 colaboradores, teniendo la correlación de 0.840 para la variable independiente desarrollo organizacional y la dimensión funciones laborales, comparado con los niveles de correlación del cuadro N° 7 existe una correlación positiva alta o considerable; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < ( $\alpha$ )=0.05, por lo tanto existe una relación significativa entre las funciones laborales y el desarrollo organizacional en la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

### Prueba de Hipótesis Específica 3

La integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## I. Planteamiento de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La integración de los colaboradores no influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**H<sub>a</sub>:** La integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>a</sub>** (Hipótesis Alternativa)

**Tabla N° 09:** Análisis de correlación de integración y desarrollo organizacional

		INTEGRACIÓN (agrupado)	desarrollo organizacional (agrupado)
INTEGRACIÓN (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,832**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Desarrollo organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson	,832**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°9 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 34 colaboradores, teniendo la correlación de 0,832 para la variable dependiente desarrollo organizacional y la dimensión integración, comparando los niveles de correlación del cuadro N°7 existe una correlación positiva alta o considerable; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < ( $\alpha$ )=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto existe una relación significativa entre la integración y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## 2) Prueba de Regresión Lineal (Chi Cuadrado)

### A). Prueba de regresión lineal por variable agrupado

#### Hipótesis General:

La comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La comunicación interna no influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**H<sub>a</sub>:** La comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

## II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho

## III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla N° 10:** Resumen comunicación interna y desarrollo organizacional

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	.815 <sup>a</sup>	0.664	0.654	0.443	664	63.303	1	32	0

Predictores: (Constante), comunicación interna (agrupado)

Fuente: *elaboration del investigator*

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R<sup>2</sup>:** Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

Interpretación: En la tabla N° 10 Se observa el resultado del coeficiente de Pearson R= 0,815, R1.= 0,654, indicando que la variable desarrollo organizacional está cambiando en 65.4% por acción de la variable comunicación interna, siendo significativa. Por tanto según la tabla N°11 muestra los porcentajes estandarizados como variación alta.

**Tabla N°11:** Porcentajes estandarizados

Porcentaje estandarizado	
Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta



**Tabla N° 12:** Análisis ANOVA de Comunicación Interna y desarrollo organizacional (agrupado)

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de Cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,444	1	12,444	63,303	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	6,291	32	,197		
	Total	18,735	33			

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

b. Predictores: (Constante), comunicación interna (agrupado)

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°12 Se observa el análisis de ANOVA con un nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.005$ ; 95%,  $Z=1.96$ ), con un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), se reafirma que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Así mismo se observa que el valor F igual a 63,303 y el valor Gl. Igual a 33., lo cual se traduce que la variable independiente comunicación interna y sus dimensiones objetivos definidos, funciones laborales e integración influyen en la variable dependiente desarrollo organizacional y sus dimensiones mejoramiento continuo, conocimiento, capacidad, solución de problemas.

**Tabla N° 13:** Coeficientes de Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional (agrupado)

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	,425	,202		2,105	,043
	comunicación interna (agrupado)	,665	,084	,815	7,956	,000

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

Fuente: elaboration del investigator

Interpretación: En la tabla N°13 se observa que  $B_0=0,425$  con un nivel de sig. de 0,043 y  $B_1=0,665$  con un nivel de sig., de 0,00 siendo ambas menor a 0,05 el nivel de significancia; por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos,

Lima, 2018.II. También se muestra el error estándar de 0,84 y la  $t = 8.410$  demostrando con mayor certeza, que la variable Comunicación interna si influye en el desarrollo organizacional de la empresa

Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 15 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 0.425 + 0.665 X$$

$$Y = 1.09$$

Interpretación: la variable la comunicación interna aporta con un 66.5% para que la variable desarrollo organizacional varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable desarrollo organizacional tiene un valor de 0,425

## **B).Prueba de regresión lineal por dimensiones agrupadas**

### **Hipótesis Específica 1**

Los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

#### **I. Planteamiento de Hipótesis**

**Ho:** Los Objetivos no influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

**Ha:** Los Objetivos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

#### **II. Significancia y decisión**

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla N°14:** Resumen de objetivos y desarrollo organizacional (agrupado)

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,828 <sup>a</sup>	,686	,676	,429	,686	69,889	1	32	,000

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N° 14 Se observa el resultado del coeficiente de Pearson  $R_0=0,828$ ,  $R_1=0,676$ . Indicando que la variable desarrollo organizacional está cambiando en 67.6% por acción de la dimensión objetivos, siendo significativa. Por lo tanto, según la tabla N°11 de porcentajes estandarizados esta variación alta

**Tabla N°15:** Análisis ANOVA de objetivos y desarrollo organizacional (agrupado)

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,851	1	12,851	69,889	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	5,884	32	,184		
	Total	18,735	33			

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

b. Predictores: (Constante), OBJETIVOS (agrupado)

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En el cuadro N° 15 Se observa el análisis de ANOVA Con un nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.005$ ; 95%,  $Z=1.96$ ), con un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), se reafirma que los objetivos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Así mismo se observa que el valor  $F=69,889$  y el valor  $Gl.=33$ . Y se traduce que la dimensión objetivos influye en el desarrollo organizacional y sus dimensiones mejoramiento continuo, conocimiento, capacidad, solución de problemas en la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

**Tabla N° 16:** Coeficiente de objetivos y desarrollo organizacional

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1 (Constante)	,647	,168		3,843	,001
OBJETIVOS (agrupado)	,566	,068	,828	8,360	,000

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

*Fuente: elaboración del investigador*

**Interpretación:** En la tabla N°16 se observa que  $B_0 = 0,647$  con un nivel de sig. de 0,001 y  $B_1 = 0,566$  con un nivel de sig. de 0,00 siendo ambas menor a 0,05 el nivel de significancia; por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que los objetivos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.II También se muestra el error estándar de 0,068 y la  $t = 8.360$  demostrando con mayor certeza, que la dimensión objetivos si influye en el Desarrollo organizacional de la empresa

Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 15 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 0.647 + 0.566 X$$

$$Y = 1.213$$

**Interpretación:** la dimensión objetivos aporta con un 56.6% para que la variable desarrollo organizacional varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable desarrollo organizacional tiene un valor de 0,647

## Prueba de Hipótesis Específica 2

Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### I. Planteamiento de hipótesis

**Ho:** Las funciones laborales de los colaboradores influyen no en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**Ha:** Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

### II. Significancia y decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla N° 17:** Resumen de funciones laborales y desarrollo organizacional (agrupado)

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	,840 <sup>a</sup>	,706	,697	,415	,706	77,005	1	32	,000

*Fuente: Elaboration del investigator*

Interpretación: En el cuadro N° 17 Se observa el resultado del coeficiente de Pearson  $R_0 = 0,828$ ,  $R_1 = 0,840$ , con un valor de Sig de 0.000 lo que es menor a 0.05, indicando que la variable desarrollo organizacional está cambiando en 6.97% por acción de la dimensión funciones laborales, siendo significativa. Por lo tanto según la tabla N° 11 de porcentajes estandarizados esta variación es alta.

**Tabla N°18:** Análisis de ANOVA de funciones laborales y desarrollo organizacional (agrupado)

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media Cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	13,235	1	13,235	77,005	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	5,500	32	,172		
	Total	18,735	33			

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

b. Predictores: (Constante), FUNCIONES LABORALES (agrupado)

Fuente: Elaboration del investigator

Interpretación: En la tabla N° 18 Se observa el análisis de ANOVA Con un nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.005$ ; 95%,  $Z=1.96$ ), con un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), se reafirma que las funciones laborales influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Así mismo se observa que el valor  $F= 69,889$  y el valor  $Gl.= 33$ . Y se traduce que la dimensión funciones laborales influyen en el desarrollo organizacional y sus dimensiones mejoramiento continuo, conocimiento, capacidad, solución de problemas.

**Tabla N°19:** Coeficientes de funciones laborales y desarrollo organizacional (agrupado)

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,227	,205		1,110	,275
	FUNCIONES LABORALES (agrupado)	,682	,078	,840	8,775	,000

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

Fuente: elaboration del investigator

Interpretación: En la tabla N°19 se observa que  $B_0= 0,227$  con un nivel de sig. de 0,275 y  $B_1=0,682$  con un nivel de sig. de 0,00 siendo ambas menor a 0,000 el nivel de significancia; por lo tanto, se afirma con un 95% de confianza que la dimensión funciones laborales influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

También se muestra el error estándar de 0,078 y la  $t = 8.775$  demostrando con mayor certeza, que la dimensión funciones laborales si influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 20 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 0.227 + 0.682 X$$

$$Y = 0.909$$

Interpretación: La dimensión funciones laborales aporta con un 68,2 % para que la variable desarrollo organizacional varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable desarrollo organizacional tiene un valor de 0.227.

### **Prueba de Hipótesis Específica 3**

La integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

#### **I. Planteamiento de hipótesis**

**Ho:** La integración de los colaboradores no influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**Ha:** La integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

#### **II. Significancia y decisión**

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

### III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 20: Resumen de Integración y desarrollo organizacional (agrupado)

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			
						Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,832 <sup>a</sup>	,692	,683	,424	,692	72,015	1	32	,000

a. Predictores: (Constante), INTEGRACIÓN (agrupado)

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°20 Se observa el resultado del coeficiente de Pearson  $R_0=0,832$ ,  $R_1=0,692$ , indica que la variable desarrollo organizacional está cambiando en 0.683% por acción de la dimensión integración, siendo significativa. Por lo tanto según la tabla N°11 de porcentajes estandarizados, esta variación es alta.

Tabla N° 21: Análisis ANOVA de Integración y desarrollo organizacional (agrupado)

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,971	1	12,971	72,015	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	5,764	32	,180		
	Total	18,735	33			

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

b. Predictores: (Constante), INTEGRACIÓN (agrupado)

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°21 Se observa el análisis de ANOVA Con un nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.005$ ; 95%,  $Z=1.96$ ), con un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), se reafirma que la integración influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Así mismo se observa que el valor  $F=69,889$  y el valor  $Gl.=33$ . Y se traduce que la dimensión integración influye en el desarrollo organizacional y sus dimensiones mejoramiento continuo, conocimiento, capacidad, solución de problemas



**Tabla N° 22:** Coeficientes de Integración y desarrollo organizacional (agrupado)

		Coeficientes				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,564	,175		3,227	,003
	INTEGRACIÓN (agrupado)	,595	,070	,832	8,486	,000

a. Variable dependiente: desarrollo organizacional (agrupado)

Fuente: elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla N°22 se observa que  $B_0 = 0,564$  con un nivel de sig. de 0,003 y  $B_1 = 0,595$  con un nivel de sig. de 0,00 siendo ambas menor a 0,000 el nivel de significancia; por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que la integración influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.II. También se muestra el error estándar de 0,070 y la  $t = 8.486$  demostrando con mayor certeza, que la dimensión integración si influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 23 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 0,564 + 0,595 X$$

$$Y = 1.159 X$$

Interpretación: La dimensión integración aporta con un 59,5 % para que la variable desarrollo organizacional varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable desarrollo organizacional tiene un valor de 0.564.

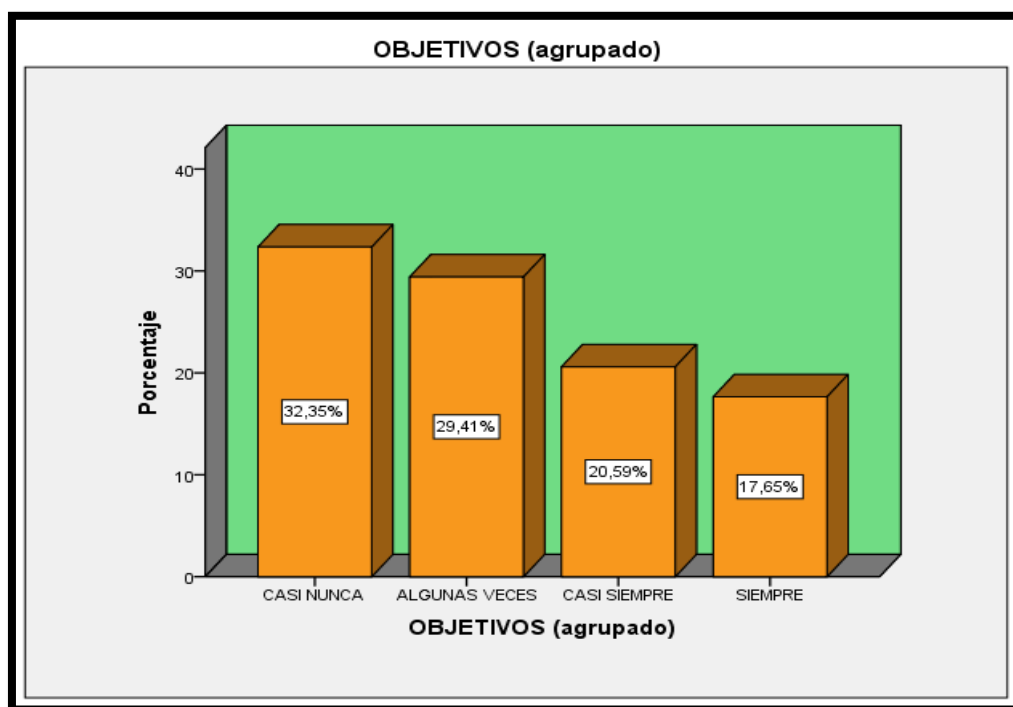
### 3.2. GRÁFICAS DE FRECUENCIA

**Tabla 1: Objetivos de la dimensión – Comunicación Interna**

OBJETIVOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	32,4	32,4	32,4
	ALGUNAS VECES	10	29,4	29,4	61,8
	CASI SIEMPRE	7	20,6	20,6	82,4
	SIEMPRE	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: elaboración del investigador

¿El cumplimiento de los objetivos trazados coadyuvan los resultados logrados en la empresa Melconsi S.A.C?



**Grafica 1: Objetivos definidos**

Fuente: Elaboration del investigador

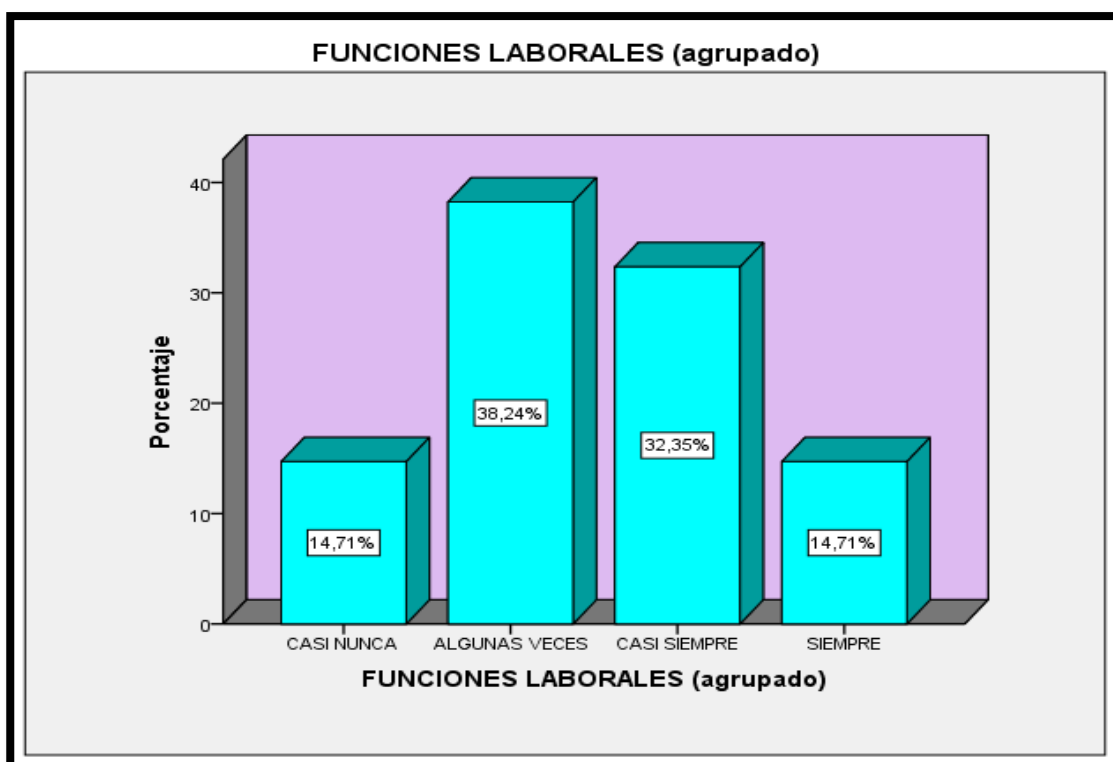
Interpretación: De acuerdo a la gráfica N° 1, de un total de 34 encuestados, el 32,35% de los encuestados afirma que “Casi Nunca” los objetivos trazados contribuyen los resultados logrados, el 29,41% afirma que “Algunas Veces”, los objetivos trazados contribuyen los resultados logrados, el 20,59% afirma que “Casi Siempre”, los objetivos trazados contribuyen los resultados logrados y el 17,65% afirma que “Siempre”. Los objetivos trazados contribuyen los resultados logrados. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirman que los 1 objetivos trazados en los resultados logrados.

**Tabla 2: Funciones laborales de la dimensión – Comunicación Interna**

FUNCIONES LABORALES (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	14,7	14,7	14,7
	ALGUNAS VECES	13	38,2	38,2	52,9
	CASI SIEMPRE	11	32,4	32,4	85,3
	SIEMPRE	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboration del investigator

¿Las actividades de los trabajadores están específicamente definidas por la empresa?



Fuente: elaboration del investigator

### **Grafica 2: Funciones laborales**

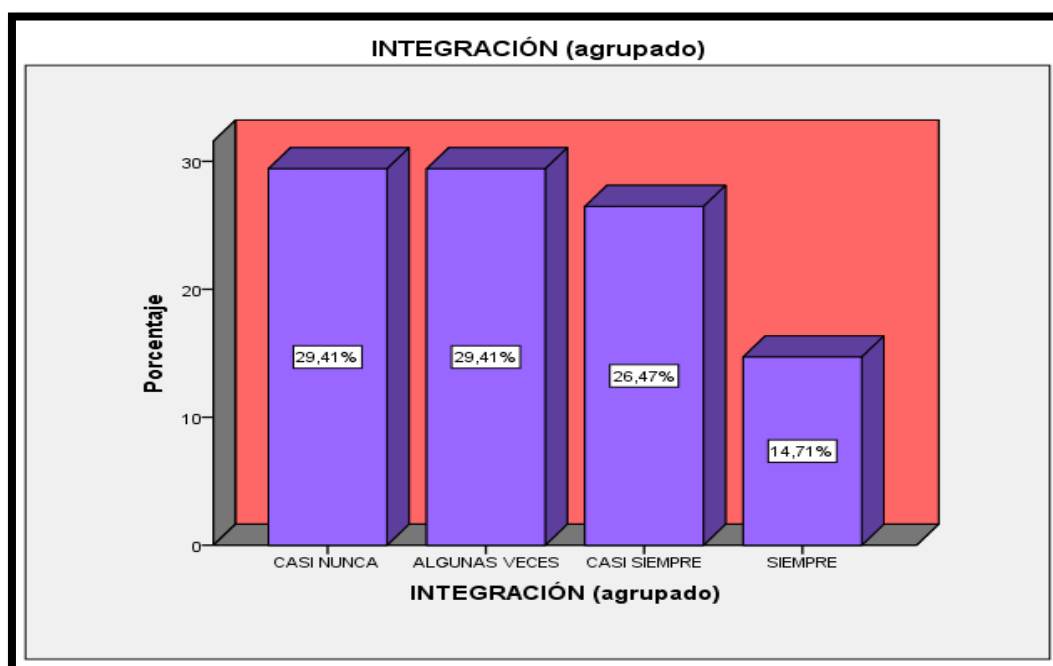
Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 2, de un total de 34 encuestados, el 38,24% de los encuestados afirma que “Algunas Veces” las actividades de los trabajadores están definidas, el 32,35% afirma que “Casi Siempre” las actividades de los trabajadores están definidas, el 14,71% afirma que “Casi Nunca” y “Siempre” las actividades de los trabajadores están definidas. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirman las actividades de los trabajadores no están específicamente definidas por la empresa.

**Tabla 3: Integración de la dimensión – Comunicación Interna**

INTEGRACIÓN (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	29,4	29,4	29,4
	ALGUNAS VECES	10	29,4	29,4	58,8
	CASI SIEMPRE	9	26,5	26,5	85,3
	SIEMPRE	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboration del investigator

¿Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?



Fuente: Elaboration del investigator

**Grafica 3: La Integración**

Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 3, de un total de 34 encuestados, el 29.41% de los encuestados afirma que “casi nunca” y “Algunas Veces” Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos, el 26.47 % afirma “Casi Siempre” Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos, y el 14.71 afirma que “Siempre” Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos.

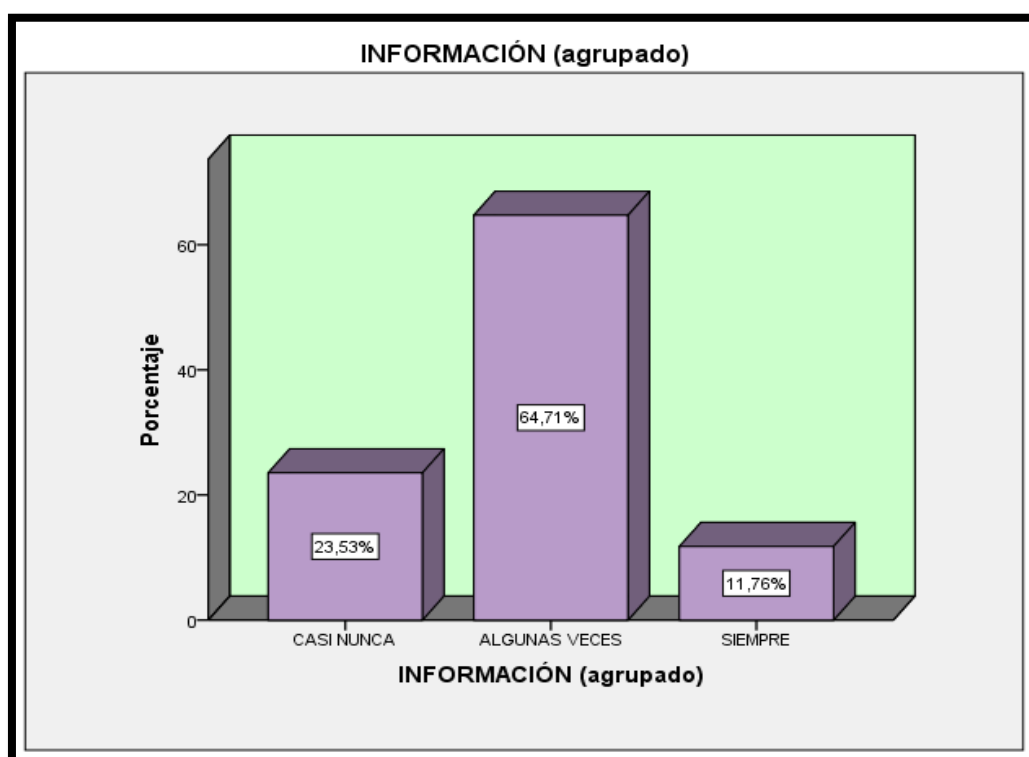
Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirman que no se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa.

**Tabla 4: Información de la dimensión – Comunicación Interna**

		INFORMACIÓN (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	23,5	23,5	23,5
	ALGUNAS VECES	22	64,7	64,7	88,2
	SIEMPRE	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración del investigador*

¿Se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios en la organización?



*Fuente: elaboración del investigador*

**Grafica 4: Información**

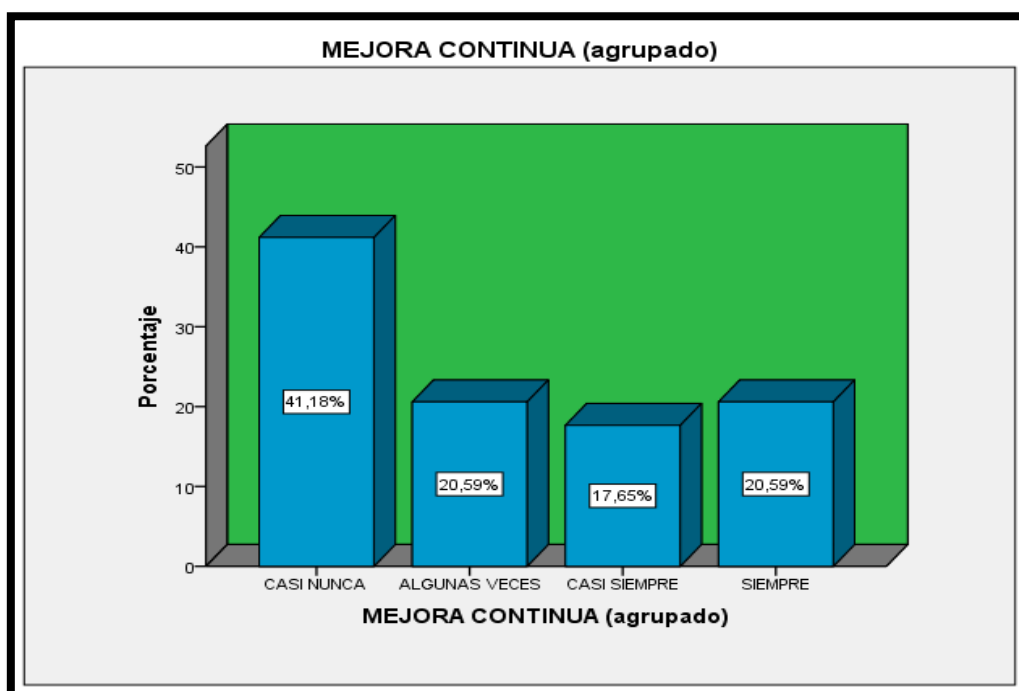
Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 04, de un total de 34 encuestados, el 64.71% de los encuestados afirma que “Algunas Veces” se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios, el 23,53% afirma que “casi nunca” e brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios, el 11,76% afirma “Siempre” se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirman que no se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios en la organización.

**Tabla 5: Mejora continua de la dimensión – Desarrollo Organizacional**

MEJORA CONTINUA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	41,2	41,2
	ALGUNAS VECES	7	20,6	61,8
	CASI SIEMPRE	6	17,6	79,4
	SIEMPRE	7	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0

Fuente: Elaboration del investigator

¿El personal está comprometido en las actividades de la empresa?



Fuente: Elaboration del investigator

**Gráfica:** Mejora Continua

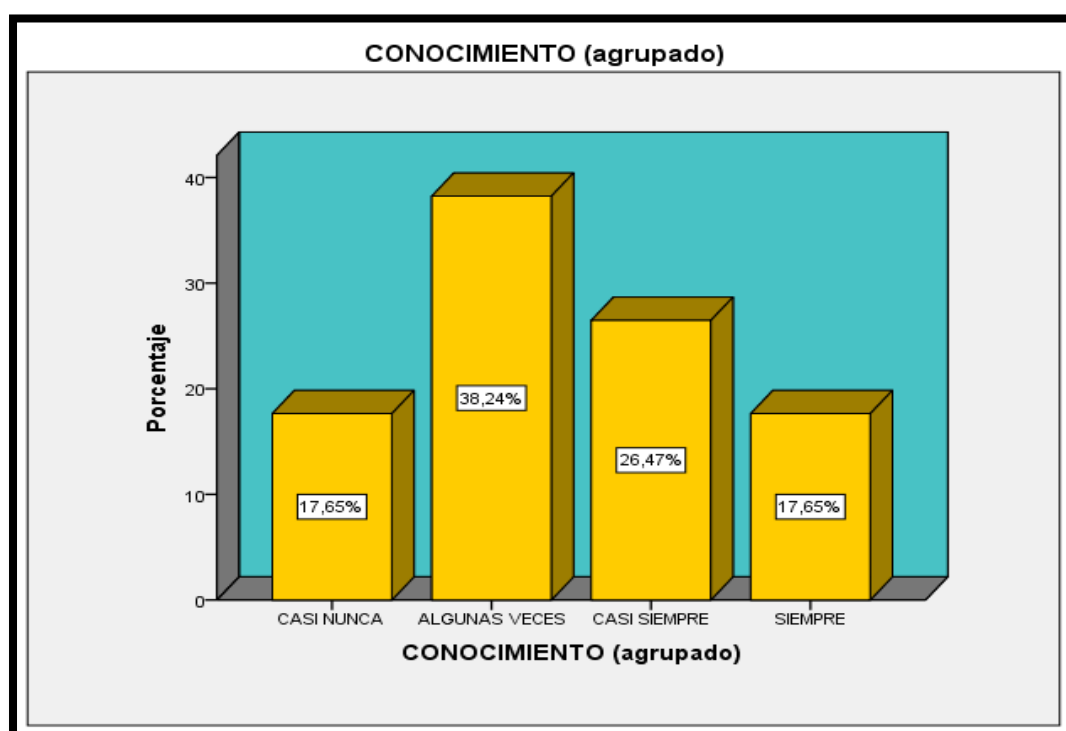
Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 5, de un total de 34 encuestados, el 41.18% de los encuestados afirma que “casi nunca” El personal está comprometido en las actividades de la empresa, el 20,59% afirma que “Algunas Veces” y “siempre” El personal está comprometido en las actividades de la empresa, el 14,71% afirma “Casi Siempre” y “Siempre” y el 17,65% afirma que “siempre” El personal está comprometido en las actividades de la empresa. Por lo tanto la mayoría de los encuestados afirman que el personal no está comprometido en las actividades de la empresa.

**Tabla 6: Conocimiento de la dimensión – Desarrollo Organizacional**

		CONOCIMIENTO (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	17,6	17,6	17,6
	ALGUNAS VECES	13	38,2	38,2	55,9
	CASI SIEMPRE	9	26,5	26,5	82,4
	SIEMPRE	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

*Fuente: elaboration del investigator*

¿Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos de la empresa?



*Fuente: Elaboration del investigator*

**Gráfica 6: Conocimiento**

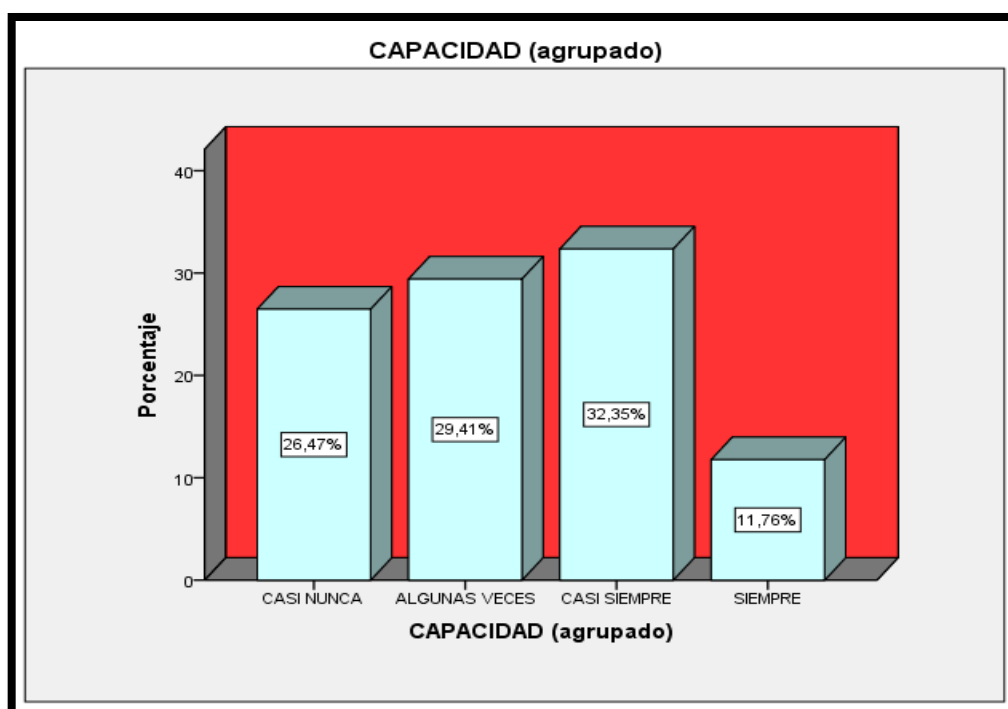
Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 6, de un total de 34 encuestado, el 38,24% de los encuestados afirma que “Algunas Veces” Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos, el 26,47% afirma que “casi siempre” Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos, el 17,65% afirma “Casi Nunca” y “Siempre” Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos. Por lo tanto la mayoría de los encuestados afirman que no se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos de la empresa.

**Tabla 7: Capacidad de la dimensión – Desarrollo Organizacional**

		CAPACIDAD (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	26,5	26,5	26,5
	ALGUNAS VECES	10	29,4	29,4	55,9
	CASI SIEMPRE	11	32,4	32,4	88,2
	SIEMPRE	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboration del investigator

¿En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional?



Fuente: Elaboration del investigator

**Grafica 5: Capacidad**

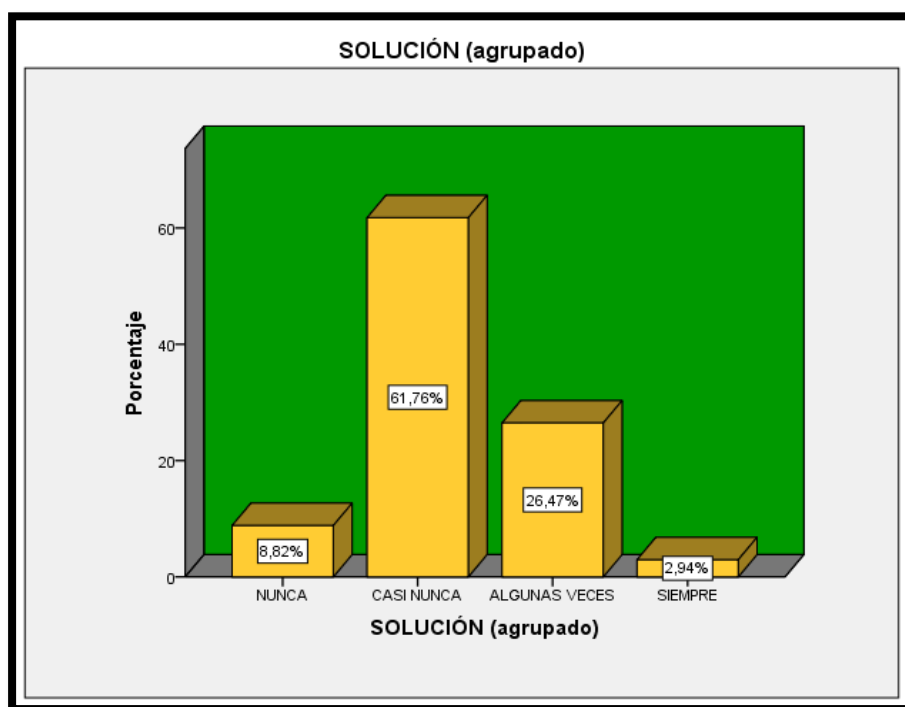
Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 6, de un total de 34 encuestados, el 32,35% de los encuestados afirma que “casi siempre” En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional, el 19,41% afirma que “Algunas veces” En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional, el 16,47% afirma “Casi Nunca” En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional y el 11,76 afirma que “Siempre” En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional. Por lo tanto la mayoría de los encuestados afirman que en cada actividad no se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional



**Tabla 8: Solución de la dimensión – Desarrollo Organizacional**

		SOLUCIÓN (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,8	8,8	8,8
	CASI NUNCA	21	61,8	61,8	70,6
	ALGUNAS VECES	9	26,5	26,5	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente?



Fuente: Elaboración del investigador

**Grafica 5:** Solución de Problemas

Interpretación: de acuerdo a la gráfica N° 5, de un total de 34 encuestados, el 61,76% de los encuestados afirma que “Casi Nunca” Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente, el 26,47% afirma que “Algunas veces” Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente, el 8,82% afirma “Nunca” Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente y el 2,94 afirma que “Siempre” Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente. Por lo tanto la mayoría de los encuestados afirman que Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa no son logrados eficientemente.

#### IV DISCUSIÓN

La hipótesis de la investigación y los resultados se han confirmado; el objetivo general es determinar la influencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.; 2018. Como objetivos Específicos uno es determinar la influencia de las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Como Objetivos Específico dos es determinar la influencia de las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Como objetivos específicos tres es determinar la influencia de la integración de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. La investigación es no paramétrica por que la población no se clasifica ni distribuye específicamente; se desarrolla con un 0.95 % de confianza y un 0.05% de significancia tiene una población de 34. Se realiza la prueba de correlación lineal obteniendo un resultado de  $R_h = 0.815$  que significa una correlación positiva alta o considerable como se muestra la tabla de Niveles de correlación con el coeficiente Rho N°5 para la contratación de la hipótesis general obtuvimos como resultado  $R = 0,828$  que se muestra en el cuadro N°12. Donde la significancia bilateral encontrada es de 0.000, y se tiene como resultado un valor inferior al nivel de significancia ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), Por lo que podemos decir que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C.

El resultado de la investigación se ratifica porque es semejante con lo obtenido por **Balarezo Toro, B. (2014)**. En su tesis “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. El autor nos menciona que la comunicación interna es un elemento importante dentro de las relaciones humanas y para el mejoramiento del desarrollo organización de la empresa, tuvo como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa. Balarezo concluye que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna si repercute en la coordinación de las actividades dentro de la organización, demostrando que la comunicación organizacional interna influye directamente para mejorar la productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores.

Los resultados de la investigación muestran que la comunicación interna influye directamente sobre la productividad y el desarrollo organizacional, también la investigación considera que la comunicación interna contribuye a la identificación de los colaboradores, selección y combinación de los medios eficaces ya que proporciona información relevante y oportuna para el logro de los objetivos, metas y generar utilidades. Así mismo el objetivo general es coherente con los objetivos específicos y la conclusión por lo que se ratifican. Resultando ambas conclusiones complementarias para lograr un buen servicio al cliente.

## DISCUSIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis general de la investigación es la comunicación interna que influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Como primera hipótesis específica es los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Como segunda hipótesis específica es las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Y como tercera hipótesis específica es la integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. Los resultados de la investigación muestran que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018. La investigadora sostiene la hipótesis sobre la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa porque es una herramienta que respalda el logro de los objetivos institucionales, fortalece la identificación e integración de los colaboradores, mejorando la coordinación de las actividades de la empresa, proporcionando información relevante y oportuna para el logro de resultados deseados. El resultado de la investigación es similar a lo obtenido por **Balarezo Toro, B. (2014)**. Quien menciona en su hipótesis que la comunicación interna influye en la productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores.

La investigación presenta como conclusión que una adecuada comunicación interna mejora las coordinaciones de las actividades de la empresa, la productividad, el desarrollo organizacional, así como también en la integración y actitudes de los colaboradores de la empresa, ambas conclusiones ratifican que una adecuada comunicación interna mejorara la productividad y el desarrollo organizacional de la empresa.

## **DISCUSIÓN POR METODOLOGÍAS**

La investigación logra analizar la situación problemática y obtiene resultados positivos y evidencia que mejorando la comunicación interna en las empresas, cumpliendo los objetivos y metas al servicio del cliente y los resultados de la empresa logra el desarrollo empresarial y de la sociedad, habiendo aplicado el método hipotético deductivo, del tipo aplicada, con un nivel descriptivo-explicativo causal, con diseño no experimental de corte transversal. Siendo similar la investigación de **Balarezo Toro, B. (2014)**. Quien aplicó la investigación correlacional de nivel descriptiva - explicativa de tipo aplicada y diseño no experimental.

## **DISCUSIÓN POR TEORÍAS**

La investigación coincide con ambas teorías, que son semejantes porque muestran la utilidad al aplicarlos y logran los resultados, pues la comunicación interna coadyuva al cumplimiento de objetivos, metas, y resultados. La investigación tiene como base teórica principal al autor **Andrade, H. (2005)**. Quien recalca que la comunicación interna es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio. Su finalidad es respaldar el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios.” (p. 16)

Se acepta la teoría planteada por **Balarezo Toro, B. (2014)**, citando a **Chiang. (2012, pág. 87)** “quien menciona que el objeto de la comunicación interna de las empresas es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. ”

Los autores recalcan la relevancia e importancia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de las empresas con un crecimiento continuo empresarial.

## **DISCUSIÓN POR CONCLUSIÓN**

Las conclusiones de la investigación muestran que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa, pues esta herramienta respalda el logro de los objetivos institucionales, fortalece la identificación e integración de los colaboradores, propicia la mejora de las responsabilidades, habilidades, la coordinación en actividades, la eficacia, planificación, productividad y proporciona información relevante y oportuna para el logro de metas y resultados deseados.

Es coherente con la conclusión de **Robin, Roncal A. (2016)**. En su tesis la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, quien menciona que la comunicación interna influye en el desempeño laboral, ya que una adecuada comunicación interna mejora la integración grupal y el trabajo en equipo conllevando al éxito en el desempeño laboral.

## V. CONCLUSIONES

**Como primera conclusión** Se ha determinado que la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa, pues esta herramienta respalda al cumplimiento de los objetivos institucionales, fortalece la identificación e integración de los colaboradores, propicia la mejora de las responsabilidades, habilidades, la coordinación en actividades, la eficacia, planificación, productividad y proporciona información relevante y oportuna, para el logro de metas y resultados deseados.

**Como segunda conclusión** Se ha determinado que los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa con una adecuada definición clara, flexible, y cumplible en coordinación con los colaboradores.

**En la tercera conclusión** Se ha determinado que las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa ya que genera responsabilidad, mejorando las habilidades y la productividad de la empresa.

**En la cuarta conclusión** Se ha determinado que la integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa pues esta impulsa al trabajo en equipo para el logro de las metas institucionales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De los resultados obtenidos del proyecto de investigación, se brinda las siguientes sugerencias:

Se recomienda planificar programar la capacitación a los colaboradores en conocimientos, habilidades y destrezas específicas al cargo, para lograr un desarrollo organizacional eficiente.

Es necesario establecer objetivos claros y precisos de la organización para que los trabajadores tengan conocimiento y se sientan comprometidos con los objetivos y metas.

Es necesario establecer responsabilidades y tareas específicas de los colaboradores definidas en el manual de funciones (MOF) y puedan desempeñar sus funciones con compromiso y responsabilidad para lograr el cumplimiento de fines y propósitos de la organización.

Realizar actividades de integración eficientes para mejorar las relaciones interpersonales entre las diferentes áreas de la organización que conlleven a la mejora del trabajo en equipo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso Siliceo Aguilar, (2004) *Capacitación y Desarrollo* (4ta Ed.) México: D.F, 2004.
- Álvarez, (1997). Teoría claridad de objetivos. Recuperado el 15 de Octubre del 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos43/objetivos-de-investigacion/objetivos-de-investigacion2.shtml>
- Álvarez del Villar (recogido en Contreras, 1998). Teoría la coordinación. Recuperado el 2 de Octubre del 2017, de <http://www.efdeportes.com/efd130/la-coordinacion-y-el-equilibrio-en-el-area-de-educacion-fisica.htm>
- Andrade, H. (2005). La comunicación interna. Recuperado el 16 de Agosto del 2017, de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/418/Estrategia%20de%20comunicaci%C3%B3n%20web%202.0%20para%20la%20promoci%C3%B3n%20y%20fortalecimiento%20de%20la%20innovaci%C3%B3n.%20Caso%20Protecti%C3%B3n%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ander, E. (2002). Teoría de confiabilidad. Recuperado el 16 de Octubre del 2017, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2012/11/validez-y-confiabilidad.html>
- Arizcuren, (2008). La comunicación interna. Recuperado el 16 de Agosto del 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>
- Boon, (1984). Teoría la tecnología. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_m\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf)
- Bueno, (2000). Teoría el conocimiento. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de <file:///C:/Users/LUCIA/Desktop/DialnetConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043.pdf>
- Castro, J. (2012) la comunicación interna. Recuperado el 16 de Agosto del 2017, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8843/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-142.pdf>
- Cejas y Pérez, (2003). Definición de Capacidad. Recuperado ek 02 de julio del 2018, de <http://rmauricioaceves.files.wordpress.com/2013/02/definicion-comphabdestrezas.pdf>
- Cerda, A. (1991). Teoría general de hipotético deductivo. Recuperado el 22 de Agosto del 20017, de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.pe/2011/10/metodos-de-la-investigacion.html>



- Colombo, (2003). Teoría el trabajo en equipo. Recuperado el 11 de Setiembre del 2017, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/acevedo\\_1\\_r/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/acevedo_1_r/capitulo2.pdf)
- Chiavenato, A. (1988). Teoría la información. Recuperado el 18 de Octubre del 2017, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª Ed.) México: McGraw Hill, 2006.
- Chiavenato, A. (2000). Teoría de la motivación. Recuperado el 1 de Octubre del 2017, de <http://motivaciongrupob.blogspot.pe/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Chiavenato, A. (1989). Teoría la cultura organizacional. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10669/1/GutierrezFierroMelissa2013.pdf>
- Chiavenato, A. (2008). Teoría estrategias. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de <https://sobrelasconductas.wordpress.com/%C2%BFque-debemos-entender-por-estrategia-en-las-organizaciones/>
- Chiavenato, A. (1999). Teoría de funciones laborales. Recuperado el 2 de Octubre del 2017, de <https://www.gestipolis.com/disenio-de-puestos-de-trabajo/>
- Chiavenato, A. (2000). Teoría la planificación. Recuperado el 16 de Octubre del 2017, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/242/605>
- Chiavenato, A. (2007). Teoría la toma de decisiones. Recuperado el 18 de Octubre del 2017, de <https://es.scribd.com/doc/105063251/Trabajo-de-Toma-Decisiones>
- Edgardo, R. (2007). Desarrollo organizacional (2ª ed.) México: Trillas, 2012
- Fidias, G. (2012). Teoría de la investigación descriptiva. Recuperado el 22 de Agosto del 2017, de [http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)
- Fidias, G. (2012) teoría la investigación explicativa. Recuperado el 22 de Agosto del 2017, de [http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)
- García y Dolan, (2003). Teoría los valores. Recuperado EL 15 de Octubre del 2017, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/495/1234>

- Gutiérrez. (2008). Teoría el mejoramiento continuo. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2736/4068>
- Herrera, L. (2006). Teoría de los objetivos. Recuperado el 25 de Agosto del 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos43/objetivos-de-investigacion/objetivos-de-investigacion2.shtml>
- Hurtado, (2010). Teoría los resultados. Recuperado el 19 de Octubre del 2017, de <http://maidalobo.blogspot.pe/2013/04/lisette-ramirez-capitulo-iv-dianostico.html>
- Hurtado, (2000). Teoría de cuestionario. Recuperado el 11 de Octubre del 2017, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Martínez, (2007). Teoría la productividad. Recuperado el 19 de Octubre del 2017, de <http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Mercado, (2004). Teoría organizar. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de <https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>
- Meyer y Allen, (1991). Teoría el compromiso. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de <file:///C:/Users/LUCIA/Desktop/DOCUMENTOS/formato%20continental/5147-21565-1-PB.pdf>
- Murillo, (2008). Teoría de la investigación aplicada. Recuperado el 22 de Agosto del 2017, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>
- Reyes, P. (1996). Teoría la integración. Recuperado el 16 de Octubre del 2017, de <https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>
- Richard, B. (1969). El desarrollo organizacional. Recuperado el 18 de Agosto del 2017, de <http://docplayer.es/17801356-Autonoma-de-nuevo-leon.html>
- Rodríguez, P. (2008). Teoría de técnicas. Recuperado el 5 de Octubre del 2017, de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- Rosenberg, (1960). Teoría cambio de actitudes. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>
- Robledo R, (2007) *Desarrollo organizacional* (2<sup>da</sup> Ed.) México: Trillas, 2012.
- Rodríguez, (1987) teoría actitudes. Recuperado el 16 de Octubre del 2017, de

<https://es.scribd.com/doc/22419386/ACTITUDES>

- Rusque, M. (2003). Teoría de validez. Recuperado el 15 de Octubre del 2017, de <http://www.eumed.net/librosgratis/2008b/402/Validez%20y%20confiabilidad%20de%20los%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Datos.htm>
- Santa, P., Y Feliberto, M. (2010). Teoría el diseño no experimental. Recuperado el 22 de Agosto del 2017, de <http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/>
- Shinner, (1994). Teoría instrucciones. Recuperado el 22 de Octubre del 2017, de <http://bicentenariomisio.blogspot.pe/>
- Schumpeter, (1934). Teoría la innovación. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de <http://www.lasalle.edu.co/wps/wcm/connect/b98917e3-b2a2-4a70-ae99-cfdc56850ddc/innovaci%C3%B3n+y+Tecnolog%C3%ADa.pdf?MOD=AJPERES>
- Stoner, (1992). Teoría el cambio organizacional. Recuperado el 15 de Octubre del 2017, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21868/Capitulo8.pdf>
- Tamayo y Tamayo, (1997). Teoría la población. Recuperado el 22 de Setiembre del 2017, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Tompson, (2008). Teoría la eficiencia. Recuperado el 16 de Octubre del 2017, de <https://yulyandreaaldanarodriguez.wordpress.com/tag/chiavenato/>
- Wendell, F., y Cecill, B. (1995). El desarrollo organizacional. Recuperado el 18 de Agosto del 2007, de <http://studylib.es/doc/5339451/intervenci%C3%B3n-de-desarrollo-organizacional-en-una-empresa-de>
- Zehnder, (2002). Teoría la capacitación empresarial. Recuperado el 16 de Octubre del 2017, de <http://www.sidalc.net/repdoc/a2927e/a2927e.pdf>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la influencia de La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

N: Nunca                      CN: Casi Nunca                      AV: A Veces                      CS: Casi Siempre                      S: Siempre

Nº	DIMENSIÓN: OBJETIVOS	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿El cumplimiento de los objetivos trazados coadyuvan los resultados logrados en la empresa Melconsi S.A.C?					
2	¿La motivación otorgada al personal por la empresa contribuye al desarrollo organizacional?					
3	¿Se ha definido claramente los objetivos para mejorar la imagen de los servicios brinda la empresa?					
4	¿La Coordinación de acciones y actividades coadyuva el mejoramiento de los servicios en la empresa?					
5	¿El incremento de los ingresos económicos de la empresa se ha logrado con eficacia en la empresa?					
6	¿La Planificación para la motivación del personal fortalece la identificación de los trabajadores de la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: FUNCIONES LABORALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿El incremento de la productividad de los trabajadores de la empresa ayuda al logro de los objetivos?					
8	¿La responsabilidad del personal en sus tareas fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa?					
9	¿Las habilidades que demuestra el personal en la empresa generan una imagen favorable a la empresa?					
10	¿Las actividades de los trabajadores están específicamente definidas por la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Las metas de la empresa están establecidas por cada área laboral?					
12	¿Se organizan actividades antes de ejecutarlas?					
13	¿Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Se ejecutan las actividades de la empresa con instructivos claros y precisos?					
15	¿Se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios en la organización?					

16	¿La tecnología utilizada brinda información para reforzar el trabajo de los colaboradores?					
<b>DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Los equipos de trabajo efectúan labores de apoyo entre las áreas operativas en la empresa?					
18	¿La innovación tecnológica en los procesos de resolución de problemas coadyuva al logro de metas?					
19	¿El personal está comprometido en las actividades de la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿La cultura organizacional de la empresa incorpora valores de responsabilidad?					
21	¿La empresa brinda capacitación en conocimientos para el personal en las áreas operativas?					
22	¿Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos de la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	¿Se logra los objetivos en base a la capacidad empresarial que cuenta la organización?					
24	¿Las actitudes demostradas en la empresa son favorables para el logro de resultado?					
25	¿Los trabajadores se sienten comprometidos con los valores organizacionales?					
26	¿El capital humano de la empresa es recilente a los cambios por su capacidad de adaptación?					
27	¿En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional?					
<b>DIMENSIÓN: SOLUCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	¿Los cambios organizacionales contribuyen al mejoramiento de la organización?					
29	¿En la toma de decisiones hay coordinación con el personal de trabajo para confrontar el ambiente externo?					
30	¿Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente?					
31	¿La comunicación interna influye en el desarrollo organizacional?					
32	¿Los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional?					
33	¿Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa?					
34	¿La integración de los trabajadores influye en el desarrollo organizacional de la empresa?					

Gracias.


## Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S A C. Los Olivos, Lima, 2018								
Apellidos y nombres del investigador: María Lucía Oblitas Salva								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Costilla Castillo								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DE EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Comunicación interna	Objetivos	Resultados	1	¿El cumplimiento de los objetivos trazados coadyuvan los resultados logrados en la empresa Melconsi SAC?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
		Motivación	2	¿La motivación otorgada al personal por la empresa contribuye al desarrollo organizacional?				
		Claridad de Objetivos	3	¿Se ha definido claramente los objetivos para mejorar la imagen de los servicios brinda la empresa?				
		Coordinación	4	¿La Coordinación de acciones y actividades coadyuva el mejoramiento de los servicios en la empresa?				
		Eficacia	5	¿El incremento de los ingresos económicos de la empresa se ha logrado con eficacia en la empresa?				
		Planificación	6	¿La Planificación para la motivación del personal fortalece la identificación de los trabajadores de la empresa?				
	Funciones Laborales	Productividad	7	¿El incremento de la productividad de los trabajadores de la empresa ayuda al logro de los objetivos?				
		Responsabilidad	8	¿La responsabilidad del personal en sus tareas fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa?				
		Habilidades	9	¿Las habilidades que demuestra el personal en la empresa generan una imagen favorable a la empresa?				
		Actividades	10	¿Las actividades de los trabajadores están específicamente definidas por la empresa?				
	Integración	Metas	11	¿Las metas de la empresa están establecidas por cada área laboral?				
		Organizar	12	¿Se organizan actividades antes de ejecutarlas?				
		Trabajo en equipo	13	¿Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?				
	Información	Instrucciones	14	¿Se ejecutan las actividades de la empresa con instructivos claros y precisos?				
		Relevante	15	¿Se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios en la organización?				
		Tecnología	16	¿La tecnología utilizada brinda información para reforzar el trabajo de los colaboradores?				
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento continuo	Apoyo de labores	17	¿Los equipos de trabajo efectúan labores de apoyo entre las áreas operativas en la empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
		Innovación	18	¿La innovación tecnológica en los procesos de resolución de problemas coadyuva al logro de metas?				
		Compromiso	19	¿El personal está comprometido en las actividades de la empresa?				
	Conocimiento	Cultura Organizacional	20	¿La cultura organizacional de la empresa incorpora valores de responsabilidad?				
		Capacitación	21	¿La empresa brinda capacitación en conocimientos para el personal en las áreas operativas?				
	Capacidad	Estrategias	22	¿Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos de la empresa?				
		Capacidad Empresarial	23	¿Se logra los objetivos en base a la capacidad empresarial que cuenta la organización?				
		Actitudes	24	¿Las actitudes demostradas en la empresa son favorables para el logro de resultado?				
		Valores	25	¿Los trabajadores se sienten comprometidos con los valores organizacionales?				
		Capacidad de adaptación	26	¿El capital humano de la empresa es reciente a los cambios por su capacidad de adaptación?				
		Desafíos	27	¿En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional?				
	Solución de Problemas	Cambio Organizacional	28	¿Los cambios organizacionales contribuyen al mejoramiento de la organización?				
		Toma de Decisiones	29	¿En la toma de decisiones hay coordinación con el personal de trabajo para confrontar el ambiente externo?				
		Eficiencia	30	¿Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente?				
Firma del experto			Fecha 02/11/12.					

Fuente: elaboración del investigador



## Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Maria Lucia Oblitas Salva								
Apellidos y nombres del experto: Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ								
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DE EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Comunicación Interna	Objetivos	Resultados	1	¿El cumplimiento de los objetivos trazados coadyuvan los resultados logrados en la empresa Melconsi SAC?				
		Motivación	2	¿La motivación otorgada al personal por la empresa contribuye al desarrollo organizacional?				
		Claridad de Objetivos	3	¿Se ha definido claramente los objetivos para mejorar la imagen de los servicios brinda la empresa?				
		Coordinación	4	¿La Coordinación de acciones y actividades coadyuva el mejoramiento de los servicios en la empresa?				
		Eficacia	5	¿El incremento de los ingresos económicos de la empresa se ha logrado con eficacia en la empresa?				
		Planificación	6	¿La Planificación para la motivación del personal fortalece la identificación de los trabajadores de la empresa?				
	Funciones Laborales	Productividad	7	¿El incremento de la productividad de los trabajadores de la empresa ayuda al logro de los objetivos?				
		Responsabilidad	8	¿La responsabilidad del personal en sus tareas fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa?				
		Habilidades	9	¿Las habilidades que demuestra el personal en la empresa generan una imagen favorable a la empresa?				
		Actividades	10	¿Las actividades de los trabajadores están específicamente definidas por la empresa?				
	Integración	Metas	11	¿Las metas de la empresa están establecidas por cada área laboral?				
		Organizar	12	¿Se organizan actividades antes de ejecutarlas?				
		Trabajo en equipo	13	¿Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?				
	Información	Instrucciones	14	¿Se ejecutan las actividades de la empresa con instructivos claros y precisos?	1. Nunca			
		Relevante	15	¿Se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios en la organización?	2. Casi nunca			
		Tecnología	16	¿La tecnología utilizada brinda información para reforzar el trabajo de los colaboradores?	3. Algunas veces			
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento continuo	Apoyo de labores	17	¿Los equipos de trabajo efectúan labores de apoyo entre las áreas operativas en la empresa?	4. Casi siempre			
		Innovación	18	¿La innovación tecnológica en los procesos de resolución de problemas coadyuva al logro de metas?	5. Siempre			
	Conocimiento	Compromiso	19	¿El personal está comprometido en las actividades de la empresa?				
		Cultura Organizacional	20	¿La cultura organizacional de la empresa incorpora valores de responsabilidad?				
		Capacitación	21	¿La empresa brinda capacitación en conocimientos para el personal en las áreas operativas?				
	Capacidad	Estrategias	22	¿Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos de la empresa?				
		Capacidad Empresarial	23	¿Se logra los objetivos en base a la capacidad empresarial que cuenta la organización?				
		Actitudes	24	¿Las actitudes demostradas en la empresa son favorables para el logro de resultado?				
		Valores	25	¿Los trabajadores se sienten comprometidos con los valores organizacionales?				
		Capacidad de adaptación	26	¿El capital humano de la empresa es resiliente a los cambios por su capacidad de adaptación?				
	Solución de Problemas	Desafíos	27	¿En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional?				
		Cambio Organizacional	28	¿Los cambios organizacionales contribuyen al mejoramiento de la organización?				
		Toma de Decisiones	29	¿En la toma de decisiones hay coordinación con el personal de trabajo para confrontar el ambiente externo?				
		Eficiencia	30	¿Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente?				
Firma del experto					Fecha		30.10.2017	

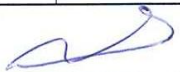
Fuente: elaboración del investigador

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018

Apellidos y nombres del investigador: María Lucía Obilias Salva

Apellidos y nombres del experto: Dra. Edith Geobanna Rosales Domínguez

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DE EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Comunicación Interna	Objetivos	Resultados	1 ¿El cumplimiento de los objetivos trazados coadyuvan los resultados logrados en la empresa Melconsi SAC?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
		Motivación	2 ¿La motivación otorgada al personal por la empresa contribuye al desarrollo organizacional?				
		Claridad de Objetivos	3 ¿Se ha definido claramente los objetivos para mejorar la imagen de los servicios brinda la empresa?				
		Coordinación	4 ¿La Coordinación de acciones y actividades coadyuva el mejoramiento de los servicios en la empresa?				
		Eficacia	5 ¿El incremento de los ingresos económicos de la empresa se ha logrado con eficacia en la empresa?				
		Planificación	6 ¿La Planificación para la motivación del personal fortalece la identificación de los trabajadores de la empresa?				
	Funciones Laborales	Productividad	7 ¿El incremento de la productividad de los trabajadores de la empresa ayuda al logro de los objetivos?				
		Responsabilidad	8 ¿La responsabilidad del personal en sus tareas fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa?				
		Habilidades	9 ¿Las habilidades que demuestra el personal en la empresa generan una imagen favorable a la empresa?				
		Actividades	10 ¿Las actividades de los trabajadores están específicamente definidas por la empresa?				
	Integración	Metas	11 ¿Las metas de la empresa están establecidas por cada área laboral?				
		Organizar	12 ¿Se organizan actividades antes de ejecutarlas?				
		Trabajo en equipo	13 ¿Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?				
	Información	Instrucciones	14 ¿Se ejecutan las actividades de la empresa con instructivos claros y precisos?				
		Relevante	15 ¿Se brinda información relevante para el mejoramiento de los servicios en la organización?				
		Tecnología	16 ¿La tecnología utilizada brinda información para reforzar el trabajo de los colaboradores?				
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento continuo	Apoyo de labores	17 ¿Los equipos de trabajo efectúan labores de apoyo entre las áreas operativas en la empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
		Innovación	18 ¿La innovación tecnológica en los procesos de resolución de problemas coadyuva al logro de metas?				
		Compromiso	19 ¿El personal está comprometido en las actividades de la empresa?				
	Conocimiento	Cultura Organizacional	20 ¿La cultura organizacional de la empresa incorpora valores de responsabilidad?				
		Capacitación	21 ¿La empresa brinda capacitación en conocimientos para el personal en las áreas operativas?				
		Estrategias	22 ¿Se cumplen las estrategias planeadas para el logro de los objetivos de la empresa?				
	Capacidad	Capacidad Empresarial	23 ¿Se logra los objetivos en base a la capacidad empresarial que cuenta la organización?				
		Actitudes	24 ¿Las actitudes demostradas en la empresa son favorables para el logro de resultado?				
		Valores	25 ¿Los trabajadores se sienten comprometidos con los valores organizacionales?				
		Capacidad de adaptación	26 ¿El capital humano de la empresa es reciente a los cambios por su capacidad de adaptación?				
	Solución de Problemas	Desafíos	27 ¿En cada actividad se asumen nuevos desafíos para mejorar el desarrollo organizacional?				
		Cambio Organizacional	28 ¿Los cambios organizacionales contribuyen al mejoramiento de la organización?				
		Toma de Decisiones	29 ¿En la toma de decisiones hay coordinación con el personal de trabajo para confrontar el ambiente externo?				
		Eficiencia	30 ¿Los proyectos, acciones u obras trazados por la empresa son logrados eficientemente?				
Firma del experto 			Fecha 2/14/17				

Fuente: elaboración del investigador



**Matriz de consistencia.****TÍTULO:** La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cómo Influye la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018?	Determinar la influencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.	La comunicación interna influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.
¿Cómo Influyen los objetivos definidos en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018?	Determinar la influencia de los objetivos definidos en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.	Los objetivos definidos influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.
¿Cómo Influyen las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018?	Determinar la influencia de las funciones laborales de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.	Las funciones laborales de los colaboradores influyen en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.
¿Cómo Influyen la integración de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018?	Determinar la influencia de la integración de los colaboradores en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.	La integración de los colaboradores influye en el desarrollo organizacional de la empresa MELCONSI S.A.C., Los Olivos, Lima, 2018.

*Fuente: elaboration del investigador*

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	P7	Numérico	8	0	7.-¿El increme...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.-¿La respons...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.-¿Las habilid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.-¿Las activid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.-¿Las metas...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.-¿Se organi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.-¿Se trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.-¿Se ejecut...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.-¿Se brinda ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.-¿La tecnolo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.-¿Los equip...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.-¿La innovac...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.-¿El person...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.-¿La cultura ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.-¿La empres...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.-¿Se cumpl...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.-¿Se logra l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.-¿Las actitu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Los trabaj...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	26.-¿El capital ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	27.-¿En cada a...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	28.-¿Los cambi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	29.-¿En la tom...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	30.-¿Los proye...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	31.-¿La comuni...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Numérico	8	0	32.-¿Los objetiv...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Numérico	8	0	33.-¿Las funcio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Numérico	8	0	34.-¿La integra...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Suma	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows taskbar: 21:26 12/07/2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MELCONSI  
S.A.C., LOS OLIVOS, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

OBLITAS SALVA MARÍA LUCIA

ASESOR:

DR. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ  
2018

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.scribd.com	4 %
2	repository.udem.edu.co	1 %
3	prezi.com	1 %
4	repository.uncp.edu.pe	1 %
5	es.scribd.com	1 %
6	repository.udh.edu.pe	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %
8	Entregado a Universida...	1 %
9	cdigital.dgb.uanl.mx	1 %
10	recursosbiblio.url.edu.gt	<1 %



















