



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y el cambio organizacional en la Empresa Xpodeka
SAC Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Carrasco Padilla, Zaida Madelaine (ORCID: 0000-0001-7891-3043)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi tía Carolina, que siempre estuvo alentando cada uno de mis pasos, que siempre creíste en mi y en lo que podía lograr.

A Melanie, mi ahijada, para que tenga como muestra de que todo se puede lograr.

Agradecimiento

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría
necesaria para cumplir todo lo propuesto.

A mi tía Carolina, por apoyarme incondicionalmente

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo Zaida Madelaine Carrasco Padilla, con DNI N.º 75854571, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz u autentica.

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 e la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carrasco Padilla', with a horizontal line drawn through it. The signature is stylized and somewhat cursive.

Zaida Madelaine Carrasco Padilla
DNI N.º 75854571

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.1.1. Enfoque: Cuantitativo	15
2.1.2. Nivel: Descriptivo correlacional.....	15
2.1.3. Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal o transaccional	15
2.1.4. Tipo de Investigación: Aplicada	15
2.1.5. Método de Investigación: Hipotético deductivo	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.2.1. Variables.....	17
2.2.2. Operacionalización	16
2.3. Población y muestra	20
2.3.1. Población.....	20
2.3.2. Muestra	20
2.3.3. Criterios de selección	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.4.1. Técnicas de recolección de datos: Encuesta.....	21
2.4.2. Instrumento de Recolección de datos: Cuestionario.....	21
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos Éticos.....	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Análisis descriptivo.....	24
3.2. Análisis inferencial.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	45

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Validación de expertos.....	21
Tabla 2: Confiabilidad.....	22
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	22
Tabla 4: Dimensión cultura corporativa.....	24
Tabla 5: Dimensión Tipos.....	25
Tabla 6: Dimensión Gestión.....	26
Tabla 7: Dimensión Líder para el cambio.....	27
Tabla 8: Dimensión Tipos y procesos.....	28
Tabla 9: Dimensión Resistencia la cambio	29
Tabla 10: Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.....	30
Tabla 11: Tabla de correlación.....	31
Tabla 12: Prueba de hipótesis general.....	32
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 1.....	33
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 2.....	34
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 3.....	35

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Dimensión cultura corporativa.....	24
Figura 2: Dimensión Tipos.....	25
Figura 3: Dimensión Gestión.....	26
Figura 4: Dimensión Líder para el cambio.....	27
Figura 5: Dimensión Tipos y procesos.....	28
Figura 6: Dimensión Resistencia la cambio	29

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general: Establecer como se relaciona la comunicación interna con el cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2018. En dicho propósito se ha tomado en cuenta la teoría del campo de Kurt Lewin quien menciona que existen diversas fuerzas y factores dentro del campo psicológico de un grupo o individuo que determinan la situación. Generalmente son dos estas fuerzas que existen y suelen ser opuestas. Por un lado encontramos las fuerzas impulsadoras o motivadoras que nos dirigen hacia el logro de los objetivos y por otro lado las fuerzas inhibitoras, aquellas que nos detienen y no permiten continuar hacia nuestra meta.

Esta investigación surgió a raíz de un problema que está atravesando la empresa de estudio, en cual se enfocó los recursos necesarios para obtener las causas que afectan la comunicación interna. Ante ello se toma la teoría de las Relaciones humanas de Elton Mayo quien afirma que el estudio aplicado de las relaciones laborales requiere que varias perspectivas se integren. Mayo tuvo como idea principal la de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para remplazarlo por uno que tuviese en cuenta las actitudes, sentimientos, complejidad emocional y demás aspectos del ser humano. Se logró analizar e interpretar los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores, donde muestra que la empresa tiene ciertas debilidades de comunicación, cultura corporativa no establecida y falta de compromiso laboral.

El tipo de estudio ha sido aplicada, el diseño es no experimental, el nivel de investigación descriptiva – correlacional, de enfoque cuantitativo La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa XPODEKA S.A.C., del distrito del Callao. Se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de tipo escala de Likert. Los datos obtenidos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 26 en español.

Teniendo como conclusión general que la comunicación interna y el cambio organizacional mantienen una correlación positiva media ya que su resultado obtenido es 0,463, puesto que manejando una adecuada comunicación dentro de la organización se puede generar el cambio organizacional sin exabruptos.

Palabras claves: Comunicación interna y cambio organizacional.

ABSTRACT

The research has as a general objective: To establish how internal communication is related to organizational change in the company XPODEKA SAC, Callao - Callao 2018. In this purpose, Kurt Lewin's field theory has been taken into account, who mentions that there are various forces and factors within the psychological field of a group or individual that determine the situation. There are generally two such forces that exist and are usually opposite. On the one hand we find the driving or motivating forces that direct us towards the achievement of the objectives and on the other hand the inhibiting forces, those that stop us and do not allow us to continue towards our goal.

This investigation arose as a result of a problem that the study company is going through, in which the resources needed to obtain the causes that affect internal communication were focused. Given this, the theory of human relations of Elton Mayo is taken, who affirms that the applied study of labor relations requires that several perspectives be integrated. May had as its main idea to modify the mechanical model of organizational behavior to replace it with one that took into account the attitudes, feelings, emotional complexity and other aspects of the human being. It was possible to analyze and interpret the data obtained from the surveys carried out to the workers, where it shows that the company has certain communication weaknesses, non-established corporate culture and lack of work commitment.

The type of study has been applied, the design is not experimental, the level of descriptive - correlational research, quantitative approach The sample was made up of 35 workers of the company XPODEKA S.A.C., of the Callao district. The survey technique was applied with a Likert scale questionnaire. The data obtained were analyzed using the statistical program SPSS version 26 in Spanish.

Having as a general conclusion that internal communication and organizational change maintain a positive average correlation since its result is 0.463, since managing an adequate communication within the organization can generate organizational change without outbursts.

Keywords: Internal communication and organizational change.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años hemos visto una evolución en la organización de las empresas, siendo así la cultura organizacional el punto clave para el crecimiento de estas y su adecuada reingeniería. Los cambios generados se vienen dando debido a las presiones y conflictos que logran originar rupturas dentro de la organización, ejemplo de ellas son las constantes renunciaciones por insatisfacción laboral, clima organizacional tenso, desinterés por parte de los colaboradores.

Debido a la detección de estas debilidades es que se busca un cambio organizacional a través de un adecuado manejo de la comunicación interna en las empresas. Según Valdés, (2008) hace referencia que a consecuencia de fenómenos ocurridos en el entorno de algún subsistema de la empresa puede surgir un cambio o la idea de este. Estos factores suelen ser sociales, tecnológicos, políticos e incluso económicos. Cabe resaltar el cambio se origina por dos o más fuerzas dentro de un ambiente complejo, es por ello que se puede decir que es multidimensional.

Por ello, es muy importante identificar a tiempo los problemas que se generan dentro de la organización, así desarrollar e implementar estrategias que impulsen el cambio en la cultura organizacional, de esta manera generar una reestructuración interna favorable a nuestro clima laboral y la satisfacción de nuestro personal, enfocándonos en el tipo de comunicación que se maneja dentro de la organización.

Teniendo una visión cultural del mundo podemos identificar que la manera comunicación interpersonal se distingue por el medio en el cual se desarrolla la sociedad, por ende, ello estaría reflejado dentro de las organizaciones que realizan su actividad comercial o de servicio en ese espacio geográfico.

Es por ello que ejemplificamos la diferencia de comunicación que se da en todo el mundo, separando aspectos globales, latinos y nacionales.

En el aspecto global, Akira Uchimura en el 2016 hace un contraste en el tipo de comunicación que manejan las empresas japonesas y las Latinoamericanas, dando a conocer que a pesar que en Japón existen diferentes culturas étnicas, dentro de las organizaciones por lo general suelen manejar un tipo de comunicación estandarizada para la comprensión y adaptación institucional. Es esto posible debido a que por lo general las

culturas mantienen una homogeneidad en valores y pensamientos, logrando así que dentro de cada institución se eviten las discordias y que el ambiente se mantenga siempre en armonía. Es por ello que los equipos o las organizaciones tienden a ser conservadoras en la ejecución de sus procesos y en situaciones inusuales.

Expresándose de las empresas en Latinoamérica, el mismo autor menciona que lo más resaltante en los países de Latinoamérica es la riqueza que tiene con su diversidad cultural, lo cual lo lleva a tener una visión más variada de cómo hacer las cosas. Esta diversidad los lleva a tener un mayor nivel de comunicación, sin embargo se puede ver mucho el tema de individualismo.

Esta situación no solo diferencia en países a nivel internacional, si enfocamos la comunicación interna a nivel nacional podemos notar que en el Perú existe un gran problema al referirnos del tema. Es por ello que Gestión (2013) en una entrevista a Miguel Antezana nos da a conocer que en la mayoría de las empresas peruanas no se evidencia la comunicación interna, esto hace que no sea parte de su estrategia competitiva para ellas. Mientras en otros países a nivel mundial existen vicepresidencias de comunicación, en el Perú es un aspecto muy abandonado.

Teniendo como base el contexto global, latinoamericano y nacional podemos referirnos a la empresa en cuestión y dar a conocer el porqué de la investigación. La empresa XPODEKA S.A.C., del rubro de servicios, con dirección Calle Lambda 194 Parque la Industria y Comercio – Callao – Callao. Es una empresa privada que se dedica a la exportación de granos andinos a nivel nacional e internacional. Esta organización debido a las fuertes exigencias del mercado necesita mantener a todos sus colaboradores comprometidos y motivados hacia un objetivo a fin, sin embargo, tras una mala gestión del manejo o distribución de información detectamos a colaboradores insatisfechos con la cultura de la empresa, repercutiendo en el desempeño de sus labores, generando así una inestabilidad organizacional como problema principal debido una mala estructura de la cultura corporativa y su gestión. A ello se le suma la ausencia de un líder para el cambio y la poca participación de gerencia para lograr comprometer a sus colaboradores con los objetivos de la empresa.

La causa de estos problemas comienza desde gerencia debido a su poca

participación con los colaboradores, con ello la falta de charlas motivacionales, momentos de integración total y la implementación del Feedback en la organización.

Estos puntos son muy importantes porque permitirá a la empresa contar con una cultura corporativa estable, que logre ser interpretada con facilidad por todos los colaboradores, permitiendo así una mayor identificación con las políticas de la empresa, la filosofía, sus valores, la misión y visión, pero por sobre todo con los objetivos de la organización ya que ello permitirá el crecimiento constante de todos en conjunto dentro de la empresa. Para lograr superar los problemas de la empresa XPODEKA S.A.C., se debe implementar una estructura organizacional en la cual se detalle cada punto importante de la empresa, tales como políticas y objetivos que mejoren la estabilidad cultural de la misma.

Siendo así las bases para dar como nombre comunicación interna y cambio organizacional en la empresa XPODEKA SAC CALLAO 2019, a este proyecto de investigación.

Para el adecuado funcionamiento de toda organización se necesita el intercambio de información y la relación entre todas las áreas, llamando a esta actividad comunicación interna. Para lograr ello nos basamos en la comunicación organizacional, lo cual consiste en la emisión y recepción de mensajes dentro de nuestra institución.

Es por ello que nos basamos en la teoría de relaciones humanas de Elton Mayo, quien desarrolla esta teoría con la búsqueda de alcanzar la eficiencia total en el colaborador a través de la armonía laboral entre el trabajador y el jefe. De este modo oponerse a la teoría clásica y científica de la administración que buscaba la eficiencia a través de la explotación laboral. Definiendo así las causas principales para desarrollar la teoría: el trabajo y actividad productiva está desarrollado básicamente por las normas de grupo y no por incentivos salariales, el colaborador actúa como miembro de equipo y no como individuo aislado, por otro lado se busca la comunicación como medio del desarrollo de superiores democráticos y apreciados por todo el personal; de este modo generar dentro de la organización un nuevo grupo social ligado al aspecto familiar, vinculando de este modo al colaborador y su identificación hacia la organización. Aguirre (2003).

Al respecto Andrade (2005) indica que para mantener una buena relación entre sus miembros y es adecuado generar un conjunto de actividades propuestas por la organización para poder conseguir la estabilidad laboral deseada. Esto puede darse a

través de diferentes medios de comunicación para lograr mantenerlos informados, ya que un mal manejo de información puede llevar a los colaboradores a tomar medidas o decisiones que afectarían a la productividad o el logro de los objetivos; generando así un ambiente tenso, disconforme, desunión y demás aspectos negativos para la empresa.

La cultura corporativa constituye el conjunto de normas, valores y pautas de conducta que comparten los miembros de una empresa. Ello se determina por diversos factores tales como: la personalidad, el entorno social de la empresa, las políticas de ella, entre otras. A su vez la cultura es un factor de integración ya que permite la interacción de todos los miembros cumpliendo las normas establecidas. Al respecto Lessem (1992) menciona que la cultura corporativa cuenta con aspectos fundamentales tales como financiera, tecnológica, sociológica e ideológica, lo cual genera dentro de ella distintos factores que se convierten en un todo integrado, ya sea creencias, costumbres, temas espirituales, en parte humano, en parte material que van a ayudar a hacer frente a los problemas que se puedan generar.

Como podemos ver la cultura es mucho más de lo que a primera vista podemos apreciar, en el campo empresarial encontramos todas estas características debido al conjunto de elementos con los que se cuenta para dar sentido a la existencia de esta. Por lo tanto, está altamente relacionada los diversos departamentos de la organización tales como: finanzas, marketing, producción, logística entre otras.

Además, la adecuada estructuración de esta nos lleva a fomentar un clima organizacional estable para poder desempeñar nuestra labor con tranquilidad. Con ello nos referimos a que tanto las políticas, filosofía y valores de la empresa deben estar detallados y plasmados dentro de la empresa para el conocimiento de todos sus miembros, de esta manera involucrar a todos a ser parte de una sola familia.

Existen diversos tipos de comunicación dentro de las organizaciones, aquellas que determinan como fluirá la información dentro de ella, a su vez dependerá del tipo de comunicación que se maneje dentro de la organización para generar la cultura de la misma y a su vez el clima organizacional. Ante ello Editorial Vértice (2008) hace referencia que la comunicación interna como su propio nombre lo indica va dirigido al público interno

que son aquellos que conforman la organización y que están directamente relacionadas con ella, por ejemplo, los accionistas, operarios, administrativos, entre otros

Para tener claro el tipo de comunicación que debe implementar dentro de la organización debemos saber la diferencia entre estas.

Horizontal: García (1998) Menciona que al comunicación horizontal es aquella que fluye dentro de las áreas o departamentos de la empresa. Las organizaciones contemporáneas tienen a la comunicación horizontal como a la que mejor responde o se acomoda a su tendencia estructural. De esta manera diferenciándose de la comunicación vertical, ya que esta hace referencia a un sistema de jerarquía.

Vertical: García (1998) manifiesta que la comunicación vertical es aquella que se da de forma descendente, esto quiere decir de un rango superior o uno inferior convirtiendo a los de rango inferior en receptores cuya comunicación hacia ellos sería ascendente, cumpliendo de este modo el orden jerárquico que se da dentro de la organización y sus áreas correspondientes.

Diagonal: Para Andrade (2005) la comunicación diagonal es la más adecuada para las organizaciones, debido a que de esta manera se genera una mayor interacción entre áreas y rangos que facilita el fluido de información dentro de la empresa, de este modo fomentar compromiso y productividad ya que no habría barreras de información que impidan el desconocimiento sobre lo establecido dentro de la empresa.

Gestionar la comunicación interna es alcanzable por empresas que han llevado a cabo una previa reflexión global de cómo llevar adecuadamente la calidad total de la cultura corporativa de la empresa. Según Lacasa en el 2004 menciona que la se puede lograr que la comunicación organizacional se plasme en un manual para convertirse en una herramienta indispensable para la organización perteneciente a cualquier sector. Teniendo como objetivo principal establecer desde la cultura organizacional una estabilidad laboral que permita estructurar un equipo de trabajo idóneo para el funcionamiento y desarrollo de la organización. Logrando así el logro de los objetivos trazados a través de eficiencia y productividad.

Cambiar no es una tarea fácil, en especial si se trata de una organización en donde

encuentras una gran cantidad de personas, cada una de ellas con diferentes culturas, creencias, hábitos y demás. Inicialmente debemos de detectar si algo anda mal dentro de la empresa, en qué sector o área de la empresa existe debilidad o que no se está manejando bien dentro de ella.

Es por ello que nos basamos en la Teoría del campo de Kurt Lewin quien menciona que las situaciones dentro de un entorno psicológico para un individuo o grupo son determinadas por fuerzas y factores existentes, siendo estas fuerzas motivadores e inhibitoras, la primera nos llevan a lograr los objetivos y las segunda paralizan el desarrollo de ellas. Bajo estas bases Lewin desarrolla el modelo de la teoría del campo buscando así generar cambios logrando transformaciones garantizando el éxito de la organización. Mayo (s.f).

Ante ello Maldonado (2015) menciona que se puede definir al cambio organizacional como una manera de adaptación a las variaciones que se generan en su entorno con el paso del tiempo. Cabe resaltar que cuando se detentan o aplican cambios dentro de una organización no es sencilla manejar dicha situación, debido a que muchas veces no se cuenta con los recursos necesarios para aceptar dichas modificaciones. Así mismo se debe entender que el cambio organizacional es el proceso que una organización debe tomar para perdurar en el tiempo.

Por lo tanto, el cambio organizacional es la solución para muchas empresas que se encuentran en estado crítico o con diferentes debilidades detectadas, de esta manera poder generar una reestructuración organizacional y volver a sacar a la empresa al mercado.

Las empresas necesitan si o si un líder en la cabeza de la estructura organizacional, no es lo mismo ser un jefe que ser un líder, es por esta razón que hablamos del líder del cambio que es aquel que nos llevará a generar cambios necesarios para la empresa favorables para todos los que la conforman. Ante ello Ramirez (2007), menciona que la persona idónea para desempeñar esta función debería ser el jefe, coordinador o encargado, ya que sería el encargado de detectar quienes, como y porque se debe generar algún cambio dentro de la empresa. De este modo reclutar a las personas idóneas y retirar a las opositoras para el cambio.

De esta manera la fiabilidad de que el líder haga un trabajo favorable para la empresa es mayor debido a la identificación de lo positivo y negativo que le brindará el soporte

necesario para continuar con la reestructuración.

Ante toda esta controversia de cómo y con qué factores generar un cambio organizacional, nos encontramos con ciertos aspectos que podrían facilitarnos o retrasarnos el cambio esperado

Cuando las organizaciones se enfrentan al cambio suelen surgir aspectos positivos y negativos, dado que dentro de toda organización contamos con distintos tipos de personas, distintas culturas, distintos valores, distintas formas de pensar, es por esta razón que cuando se identifica la deficiencia en una cultura organizacional y se somete al cambio encontramos tres tipos de ellos en el proceso.

El tipo Reactivo para Aguilar (2003) suele darse cuando la empresa cruza por tensiones financieras, esto quiere decir que viene impuesto a las circunstancias. En algunos casos la empresa no analiza su entorno y debido a los cambios generados, la organización se ve en obligación y/o necesidad de generar un cambio dentro de la empresa. Debido a ello se puede entender que este tipo de cambio se da debido a no haber cambiado paulatinamente a tiempo.

El tipo Proactivo para Moreno (2009) este tipo de cambio suele ser el que más problemas le genera a la organización, debido a que los colaboradores tienen la idea que las cosas marchan adecuadamente dentro de la empresa, ya que su pro actividad los hace actuar anticipadamente frente a situaciones imprevistas, creyendo así que por su capacidad no es necesario generar un cambio global.

El tipo Institucionalizado para Moreno (2009) es el que mejor se acomoda a una organización ya que es el que menos rechazo genera entre los colaboradores. Para ello la organización debe contar con la filosofía de innovación, esto quiere decir que se encuentran sujetos a los cambios que puedan surgir en su entorno, ya sea a nivel tecnológico, económico, político o social. De esta manera ser conscientes que si la globalización avanza nosotros avanzamos con ella.

Se le llama resistencia al cambio a los elementos que no nos permiten realizar la reestructuración dentro de la empresa, siendo factores internos manejables con estrategias de motivación. Ante ello Valdés (2008) menciona que la resistencia al cambio siempre será el mayor obstáculo para el desarrollo de nuevos proyectos, nuevas tendencias, nuevas metodologías, nuevas directrices, entre otras acciones correctivas para perdurar la vida

organizacional.

Por esta razón se debe detectar claramente cuáles son los factores que se interponen a nuestra reestructuración para así poder eliminarlas utilizando las fortalezas de la organización.

Ante ello, Gutiérrez (2005) sustentó que el cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas suelen estar relacionadas, es por ello que tuvo como objetivo estudiar las vivencias organizacionales con relación a los cambios dentro de una organización. Concluyendo que se quiso mostrar a través de esta investigación el cómo los cambios dentro de nuestro ambiente de trabajo, como cualquier otro tipo de procesos o nuevas adaptaciones, influyen en nuestras emociones, emociones que inconscientemente con motores para nuestro actuar del día a día. Esto quiere decir que, estas emociones generadas por las diferentes actividades suelen ser causantes de nuestro éxito o fracaso. Es por ello que se solicita que las organizaciones vean a sus colaboradores como personas que tienen vida fuera de la empresa, que los constantes cambios generan inestabilidad no favorable para las personas ni para la propia empresa.

Hilario (2017) Menciona que la relación que existente entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., es directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.313, con un p valor de 0.045 ($p < 0.05$) lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura organizacional se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa; porque la cultura burocrática se relaciona de forma inversa con la satisfacción laboral, la cultura clan se relaciona de forma directa con la satisfacción laboral.

Bustamante (2013) indica que su investigación estudia la relación entre los componentes de motivación y satisfacción laboral y la comunicación interna en sus colaboradores, para demostrar que lo realizado con el público interno potencia la interacción con las familias desde el centro del trabajo.

Apolo, Báez, Pauker y Pasquel (2017) realizan el estudio para buscar demostrar un acercamiento hacia la identificación de categorías, definición, componentes y elementos que nos permitan acercarnos al estudio y desarrollo de la gestión de comunicación corporativa como base principal y estratégica para el logro de los objetivos.

Por otro lado, Pizarro (2013) en un estudio de modelo de gestión de cambio organizacional para el proceso de estandarización de nuevas prácticas en empresas

mineras. Sustentó podría ser viable que teniendo como base el modelo de Kotter, se podría generar un prototipo de gestión del cambio para cualquier tipo de empresa. La idea se basa en identificar a empresas cuyas actividades sean las mismas y cuenten con las mismas necesidades de cambios. Concluyendo que todo cambio que se quiera originar en la empresa debe ser planeado y estructurado desde su cultura, adjuntando como filosofía de la empresa, para que así todos los colaboradores se sientan comprometidos con ella. A su vez sensibilizar la misión y visión con la que se identifica la empresa para así convencer a los colaboradores de conseguir los resultados esperados e incluso superarlos.

Sandoval (2014) tiene como objetivo explorar ciertos elementos inherentes a la construcción de cambios organizacionales como parte de la gestión gerencial con el fin de crear valor diferencial. Por lo cual indica que el proceso de cambio organizacional cumple con varios procedimientos que deben ser atendidos de manera anticipada para el correcto entendimiento de ello.

Gonzales (2016) mediante el estudio realizado indica que las funciones y adquisiciones afectan el compromiso psicológico de los colaboradores. Es por ello que el estudio estudió el impacto de estas funciones y adquisiciones en su contratación psicológica, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, la intención de abandonar su centro de trabajo y si la hipótesis acertada influyo en las reacciones de los colaboradores.

Perez, Vilariño y Ronda (2016) menciona que los escenarios en los que se desarrolla las organizaciones son dinámicos, lo que conlleva a tener cambios constantes para poder enfrentar el entorno y así lograr los objetivos trazados. Es por ello que el objetivo de este artículo es determinar la definición más integradora del cambio organizacional basándose en estudios previos.

Martín (2011) quien explica la elaboración y el desarrollo de la estrategia o plan de una organización, ya sea en entidades privadas o estatales; adaptándolo a modelos europeos. Teniendo en cuenta que la organización seleccionada es recomendable elaborar de manera anual una auditoria de comunicación interna en la cual se recopilaría información necesaria como para detectar aquellas amenazas o debilidades que asechan la organización de igual como descubrí cuales son las fortalezas y oportunidades.

Salgado, Leria, Arcos, Pineda & González (2018) tienen como objetivo analizar la relación existente entre actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. Se aplicó una estrategia asociativa de tipo transversal de diseño de grupos naturales y la escala de actitudes hacia el cambio (EAC), la escala de la resistencia al

cambio (ERC); y la encuesta como instrumento para obtener datos sociodemográficos. Teniendo como muestra 251 colaboradores. Los resultados nos muestran una actitud favorable hacia el cambio organizacional, y un nivel medio moderado de resistencia.

Según Fuentes en el 2012 Sustentó que la satisfacción laboral tiene influencia en la productividad de los colaboradores. Es por ello que se evalúa el incremento de productividad debido a la satisfacción laboral. Así mismo se analiza por qué cuando un colaborador se encuentra satisfecho su rendimiento es mayor que cuando siente opresión por parte de su contratador. Tras estos análisis proponer nuevas estrategias de motivación para mantener satisfecho a nuestro equipo de trabajo. Debido a que ellos no sienten como motivación aquellos beneficios que por derecho les pertenecen, ya sean gratificaciones, cts., entre otros. Con el desarrollo de esta investigación se da a relucir que los colaboradores se encuentran satisfechos debido a que trabajan en un clima laboral estable, sin conflictos ni tensiones laborales. Dándonos a entender que muchos colaboradores más que un incentivo económico buscan trabajar sin tensiones ni conflictos, de este modo mantener una estabilidad emocional dentro de la empresa para así poder realizar sus actividades diarias sin premura ni agobio.

Problema general: ¿Cómo mejorar la comunicación interna y su relación con el cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019? Específicos: 1. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019? 2. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019? 3. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019?

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer la problemática de la empresa XPODEKA S.A.C., la cual se dedica a brindar servicios de lavado, selección y óptica de quinua, de envasado, de molienda, de tostado, hojuelado, entre otros. En donde la implementación de una cultura corporativa estable logra prevenir problemas institucionales, como sostiene Según Villareal en el 2013 la solución de problemas no es un proceso fácil por el cual atraviesa la empresa, ya que necesita de compromiso, dedicación y sobre todo involucramiento de todas las áreas respectivas, ya que si se produce un proceso de cambio es porque la empresa atraviesa por situaciones de desbalance ya sea financiera, culturas entre otras. Por ello es necesario que la empresa

cuenta con las herramientas necesarias para poder afrontar esta etapa. Una vez atravesada, se debe realizar estudios continuos que nos indiquen en qué situación se encuentra la organización, de este modo identificar eslabones sueltos y plantear soluciones para ir modificando poco a poco cada detalle que haya quedado sin resolver.

Además esta investigación permitirá identificar, implementar y mejorar la cultura corporativa y estandarizar el tipo de comunicación establecida dentro de la organización que no solo beneficiara a la empresa sino también a la comodidad de los colaboradores en su ambiente laboral, a ello se le suma el beneficio indirecto que tendrán los clientes ya que el servicio brindado será de primera.

La implementación de la propuesta de solución implica la generación de ventajas competitivas para la organización, que se verá reflejado con los resultados que se obtendrán, como la estabilidad en el clima organizacional, una comunicación fluida dentro de la empresa y la captación de nuevos líderes para el crecimiento institucional.

Es importante realizar un adecuado proceso de comunicación ya que puede parecer elaborado adecuadamente desde el inicio de un proyecto, pero en ocasiones existen malos entendidos entre los distintos departamentos de la empresa que ponen en peligro el alcance de los objetivos planteados por la empresa. Al respecto Garcia define que las empresas mediante la comunicación corporativa logran interactuar con las diferentes áreas, equipos o grupos dentro de la organización, de este modo gestionar una relación que promueva un plan de comunicación especializado y controlado para evitar conflictos institucionales. De este modo llevar el flujo de información lo menos pesado posible para los miembros de la organización.

Es importante entender la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones, ya que con ello podemos identificar que anda bien y que no dentro de la empresa y así poder mejorar aquellos puntos de quiebre generados por mala fluidez.

Para lograr generar una cultura corporativa estable es importante identificar si dentro de nuestra organización contamos con líderes para el cambio que nos ayuden a generar un cambio organizacional centralizado en el tipo de comunicación que se da en la empresa. Al respecto Brown en el 2012 sostiene que desde que se introdujo el concepto de liderazgo transformacional, empezaron a enfatizar como ciertas personas (líderes) eran capaces de transformar pensamientos, romper paradigmas, cada quien con un estilo

diferente, ya sea con comentarios positivos o negativos, constructores de autoestima con conceptos de escasez u hostilidad. Personas capaces de influir en un grupo de personas, potenciando la unión entre ellos, mejorando su performance en su outfit, ayudándolos a interrelacionar mucho más con su entorno, logrando en ellos un sentido humanista con respeto y apertura.

El propósito de esta investigación es dar a conocer a la empresa sobre estas modalidades que garantizan un cambio organizacional generando la estabilidad corporativa que requiere la empresa. De esta manera reducir el índice de insatisfacción laboral incrementando el compromiso y aceptación de la cultura los objetivos de la empresa.

Objetivo general: Establecer como se relaciona la comunicación interna con el cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2018. Específicos: 1. Determinar la relación entre la comunicación interna con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. 2. Determinar la relación existente entre la comunicación interna y los tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. 3. Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019.

Hipótesis general: La comunicación interna se relaciona significativamente con el cambio organizacional de la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. Específicas: 1. La comunicación interna se relaciona significativamente con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. 2. La comunicación interna se relaciona significativamente con los tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. 3. La comunicación interna se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque: Cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la investigación cuantitativa emplea el método de recolección de datos para darle base a la hipótesis, posteriormente definir patrones conductuales y demostrar teorías.

2.1.2. Nivel de investigación: Investigación Descriptiva – correlacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la investigación descriptiva intenta definir las cualidades, atributos y características significativas del fenómeno analizado” (p. 80). Asimismo señalan que los estudios de tipo correlacional tienen como finalidad de identificar el grado de correspondencia que existe entre dos o más variables aplicadas en un ambiente determinado.” (p. 81).

2.1.3. Diseño de investigación: No experimental

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren como diseño “a la estrategia creada o método diseñado para recopilar información necesaria para el estudio.(p. 120). También indican que, “la investigación no experimental son actividades realizadas sin la intervención consciente del investigador, mientras que solo nos percatamos de los fenómenos en el entorno para posteriormente analizarlos (p. 149).

Y de la misma manera, “los diseños de investigación transeccional o transversal recopilan datos en un tiempo único, con el fin de aclarar las variables y analizar su relación e impacto en un determinado momento. (p. 151).

2.1.4. Tipo de estudio: Aplicada

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que, “El propósito fundamental que cumple la investigación la clasifica, tales como: producir conocimiento y teorías.) y b) resolver problemas (investigación aplicada) (p. 27-prólogo).

2.1.5. Método de Investigación: Hipotético deductivo

Según Bernal (2010), el método hipotético-deductivo es un procedimiento en el cual se proponen afirmaciones que logran conocerse como hipótesis las cuales a través del estudio realizado a los datos generados, se afirmaran o negaran, concluyendo con hechos probados.

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variables

Variable 1: Para Editorial Vértice (2008). Como su propio nombre lo dice la comunicación interna está orientada a todos los miembros de la empresa, que están directamente vinculadas con ella. Ya sea desde los altos mandos como gerentes o accionistas como hasta los operarios.

Dimensión 1: Cultura corporativa Para Yturralde hablar de cultura es hablar de todo aquello que identifica a una comunidad, un pueblo o un país entero, dando pie a resaltar sus costumbres, tradiciones, hábitos, ideologías, normas y patrones; todo ello llevando a los miembros a desarrollar conductas características de su habitad. Esto incluye su forma de vestir, sus normas, su religión, creencias, tipo de música, dialecto, interacción entre otras actividades representativas e autóctonas que se transmiten de generación en generación con el paso de los años. Estas características pueden ser detectadas y exploradas dentro de las organizaciones, siendo aplicables en cualquiera de ellas sin distinción de tamaño, tiempo de visa, situación legal, entre otras características. Esclareciendo que cultura es el conjunto de características que posee el ser humano adquiridas a través de su vida diaria; características que se verán reflejadas en su entorno de trabajo al momento de interactuar o relacionarse con los demás miembros de la empresa. Evidenciando su cultura en cada actividad en la que se desempeñe.

Indicador 1: Activo humano, Ruiz (2011) menciona que el activo humano es la labor que aporta en el conjunto de los colaboradores de una institución. El manejo de ello hace referencia a la administración o gestión del personal de la empresa. Dándole el sinónimo de personal.

Indicador 2: Identidad y cultura, Marcos (*sf*), menciona que la cultura organizacional es el conjunto de sentimientos, actitudes, valores, creencias, pensamientos, percepciones y todo aquello que identifique a cada persona dentro de una organización.

Indicador 3: Elementos integrantes: para ZooLogicDesing (2017) los elementos que participan en la conformación y creación de la cultura organizacional no deberían estar aislados del fenómeno cultural y de este modo estar ligado a los fenómenos sociales. Es por ello que las demostraciones de los elementos de la cultura pueden ser visibles en todas partes.

Dimensión 2: Tipos de la comunicación interna. Para Cirigliano en el 2004 el referirnos de comunicación interna era sinónimo de intimidad, sinceridad, interrelación sin miedo ni barreras, generar escucha activa para circular adecuadamente la información. Por ello es importante generar la escucha activa con actividades de retroalimentación de información. Para así sea más viable el feedback entre miembros de la empresa. Como diría Prieto Castillo en 1999, si no se sabe comunicar es muy probable que difundamos la información correcta pero que no reciba ninguna importancia por parte de los demás miembros, interrumpiendo su fluido en el tránsito limitando la creatividad y unión de equipo.

Indicador 1: Horizontal, para Marin (1997) la comunicación interna se establece entre compañeros que se encuentran en un mismo nivel de trabajo, llámese área o departamento, de este modo intercambiar información.

Indicador 2: Vertical, Para Castillo (2019), la comunicación vertical es aquella que se da entre colaboradores de distintas áreas y niveles dentro de la organización. Dentro de la cual podemos identificar la comunicación ascendente y descendente.

Indicador 3: Diagonal, Sánchez (2011) menciona que la comunicación diagonal se da a nivel de toda la organización sin diferenciación de áreas o departamentos, de este modo pasar por diferentes cadenas de mando.

Dimensión 3: Gestión. Según García para 1998, la gestión de la comunicación en las organizaciones trae consigo el rendimiento de la empresa con el logro de sus objetivos de toda naturaleza, ya sea a nivel de producción, integración, organizacionales, comportamentales, estratégicos, funciónes entre otros.

Indicador 1: Redes, para García (1998), las redes organizacionales materializan el cómo se estructura la comunicación interna. La construcción de esta deberá cubrir los principios de personalidad y racionalidad corporativa.

Indicador 2: Recursos, para García (1998), la comunicación interna genera un vínculo importante para conocer la opinión de los colaboradores es por ello que se convierte en un recurso importante de eje estratégico gerencial.

Indicador 3: Barreras, para García (1998), las barreras que se deben superar para mantener calidad en la comunicación interna son de diversas naturalezas, tales como, físicas, fisiológicas, sociológicas, culturales, administrativas y lingüísticas.

Variable 2: Cambio organizacional. Para Zeledón el cambio organizacional se basa en la reestructuración interna de la organización, ya sea parcial o total. Los aspectos tecnológicos, funcionales, estratégicos, procesos o procedimientos son algunas de las causas por las cuales la empresa tendría que atravesar un proceso de cambio o transformación para poder preservar su permanencia en el mercado.

Dimensión1: Líder para el cambio. Para Codina en el 2014, el líder para el cambio es aquel que mostraba la situación de cada actividad que realizara la empresa para identificar si es conveniente seguir trabajándolo de la manera actual o debería generarse alguna modificación. Esto llevado a través de diferentes actividades o ejercicios capaces de generar nuevas interrogantes y resolver o disipar dudas.

Indicador 1: Competencias de Visión: Aguilar (2003), menciona que se distingue quien tiene visión y quien sabe cómo llegar a ella, el visionario carece de saber cómo llegar a la visión. Usualmente la visión no es entendida hasta que es explicada y notamos que no ha sido ejecutada.

Indicador 2: Habilidades psicosociales, para Aguilar (2003), el líder debe tener la capacidad de romper paradigmas y transformar a los liderados en función a los valores y proyectos de la organización

Indicador 3: Virtudes morales, para Aguilar (2003), el líder para el cambio no solo se basa en la transformación de la conducta, sino también la implementación de nuevos valores y principios que desarrollen el aprendizaje en el colaborador.

Dimensión 2: Tipos y procesos del cambio organizacional. Según Jover (2010). Citando a J. Martínez menciona que gestionar un cambio no tendría por qué ser tarea difícil para los miembros de una empresa, ya que para ello se necesita la participación de todos los miembros con actitud positiva hacia acceder a nuevos lineamientos que se establezcan para el progreso de la empresa. Dándoles a conocer que lo ya establecido no puede perdurar en el tiempo por los cambios generados en nuestro entorno.

Indicador 1: reactivo según Aguilar (2003), es aquel cambio que viene acompañado de tensiones financieras, es por ello que se dice que es impuesto por las circunstancias. Sin embargo esto sucede por no haber cambiado en el momento adecuado.

Indicador 2: Proactivo, Aguilar (2003) menciona que el cambio proactivo es aquel que se va voluntariamente por el colaborador, esto puede generar inconvenientes dentro de la organización, debido a no estar regido por los lineamientos de la empresa.

Indicador 3: Institucionalizado, para Aguilar (2003) el cambio institucionalizado se da en base a las experiencias vivenciales dentro de la empresa, analizando los factores de productividad entre otros.

Dimensión 3: Resistencia al cambio. Para Soto, la resistencia al cambio puede ser un aspecto negativo para la situación por la que atraviesa la empresa, ya que no permite claramente ver aquellos factores que le están produciendo daño o generando desventajas a la organización. Algunas empresas deciden no hacer cambios cuando las circunstancias negativas recién empiezan creyendo que es pasajera o momentánea, sin embargo cuando esta situación empeora es más difícil gestionar medidas correctivas por lo cual se evidencia una resistencia al cambio mayor a la que pudo darse inicialmente.

Indicador 1 Resistencia individual, para Valdez (2008), la resistencia individual se puede dar por muchos factores, uno de ellos es miedo a lo desconocido, falta de información, cambios en la cultura de la organización lo cual de un modo u otro es parte del individuo.

Indicador 2: Resistencia organizacional Según Valdez (2008), la resistencia organizacional o de grupo se da por las mismas razones que la resistencia individual, con la diferencia que afecta a todo un equipo por igual.

Indicador 3: Política de cambio

2.2.2 Operacionalización

Matriz de operacionalización (véase en anexo 1)

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población:

Para el estudio, la población fue de 35 trabajadores de la empresa XPODEKA S.A.C. Es decir estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa, sin exclusión de horario laboral, Valderrama (2013), menciona que es un conjunto de personas o seres finitos o infinitos que logramos someter a observaciones de estudio por las características que poseen.

2.3.2 Muestra: Población censal

La muestra estuvo conformada por los 30 elementos (trabajadores de la empresa XPODEKA S.A.C.) que es igual a la población existente, por ello se vuelve una muestra censal, las características existentes son las siguientes: los encuestados son de ambos sexos y sus edades fluctúan entre los 18-63 años. Para Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006) es la representación a estudiar, es un subconjunto del total.

2.3.3 Criterios de selección

Criterio de inclusión:

En esta tesina, la principal característica tomada para poder elegir la muestra fue la disponibilidad de los trabajadores de la empresa XPODEKA S.A.C y el nivel de cargo. Esto implica que se tomó en cuenta lo siguiente:

- Participación voluntaria de los colaboradores
- Trabajadores seleccionados por gerencia de la empresa XPODEKA S.A.C

Criterio de exclusión:

En este proyecto, no se consideró a los trabajadores con las siguientes características:

- Trabajadores que se encontraban en trabajo de campo
- Trabajadores del turno noche

Unidad de análisis: Cada trabajador de la empresa XPODEKA S.A.C del distrito del Callao seleccionado, es considerado para estudio.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos: Encuesta

La técnica utilizada es la encuesta. Instrumento que estuvo dirigida a los colaboradores de la empresa en estudio. Según Bernal (2010), la realización de la investigación se soporta principalmente en técnicas la entrevista, la encuesta, la observación y la revisión documental (p. 122).

2.4.2. Instrumento de Recolección de datos de datos: Cuestionario

El instrumento empleado en esta investigación fue el cuestionario, el cual fue elaborado con 19 ítems. Según Huamanchumo y Rodriguez (2015), el cuestionario es un instrumento que está conformado y/ elaborado a base de un conjunto de preguntas que nos ayudan a recolectar datos para la investigación en curso.

2.4.3. Validez de instrumento

El instrumento utilizado en la presente investigación fue evaluado y aprobado por expertos especializados en la materia, quienes se detallaran a continuación en la Tabla 1. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el juicio de expertos es el grado en que supuestamente un instrumento evalúa la variable a estudiar, según voces expertas” (p. 204).

Tabla 1

Validación de expertos

N°	Experto	Grado	Resultados
Experto 1	Carranza Estela, Teodoro	Doctor	Aplicable
Experto 2	Aliaga Correa, David Fernando	Doctor	Aplicable
Experto 3	Palacios Cabel, Martin Eduardo	Magister	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad

Cuestionario valido y confiable de 10 ítems para la variable: Comunicación interna y de 9 ítems para la variable: Cambio organizacional, con un valor de Cronbach total de 0.824 siendo este un nivel de confiabilidad fuerte. Silva y Brain (2006), mencionan que el instrumento es confiable cuando al medir un objeto o sujeto por dos o más veces se obtiene el mismo resultado, para esta medición se emplean programas que permitan obtener un coeficiente de confiabilidad el cual oscila entre 0-1.

Tabla 2

Rango	Magnitud
0.01 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	19

2.5. Procedimiento

Primero, se elaboró el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio.

Segundo, se solicitó el permiso correspondiente para la aplicación del instrumento y con ello se coordinó la visita correspondiente.

Tercero, se pasó a realizar la encuesta en la fecha acordada.

2.6 Métodos de análisis de datos

2.6.1 Análisis descriptivo

Se utiliza en el software estadístico SPSS versión 24, análisis descriptivo de las dos variables en distribución de frecuencias en presentación tabular y gráficos de barras y/o sectores. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): El investigador tiene como fin buscar describir los datos recopilados para posteriormente elaborar el análisis estadístico para poder relacionar las variables.. Esto quiere decir, realizar análisis estadísticos de tipo descriptivo para cada uno de los ítems y luego para cada una de las variables de estudio; de este modo finalizar aplicando cálculos estadísticos para comprobar o refutar sus hipótesis. (p. 287)

2.6.2 Análisis inferencial

Se verifica la normalidad de las variables a través de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, así como la verificación de cada una de las hipótesis formuladas a través de las pruebas de Chi Cuadrado y/o Spearman. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “la estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis poblacionales y estimar parámetros” (p. 306).

2.7 Aspectos Éticos

La presente investigación es auténtica, todas las fuentes de investigación respetaran los derechos de autoría de tesis, artículos, ensayos, blogs, entre otros insumos básicos para la investigación, mediante las referencias en el texto, así como en las fuentes de información citada. Es por ello que se alega que la tesis de “Comunicación interna y Cambio organizacional en la empresa XPODEKA SAC, 2018, además de los datos obtenidos de la empresa se regirán a la ley de protección de datos y nos serán vulnerados y se describirán en el capítulo de resultados.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Variable: Comunicación interna

3.1.1 Dimensión: Cultura corporativa

Tabla 4.

Dimensión Cultura corporativa

CULTURA CORPORATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	20%	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	16	53%	53,3	73,3
	SIEMPRE	8	27%	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1.

Dimensión Cultura corporativa



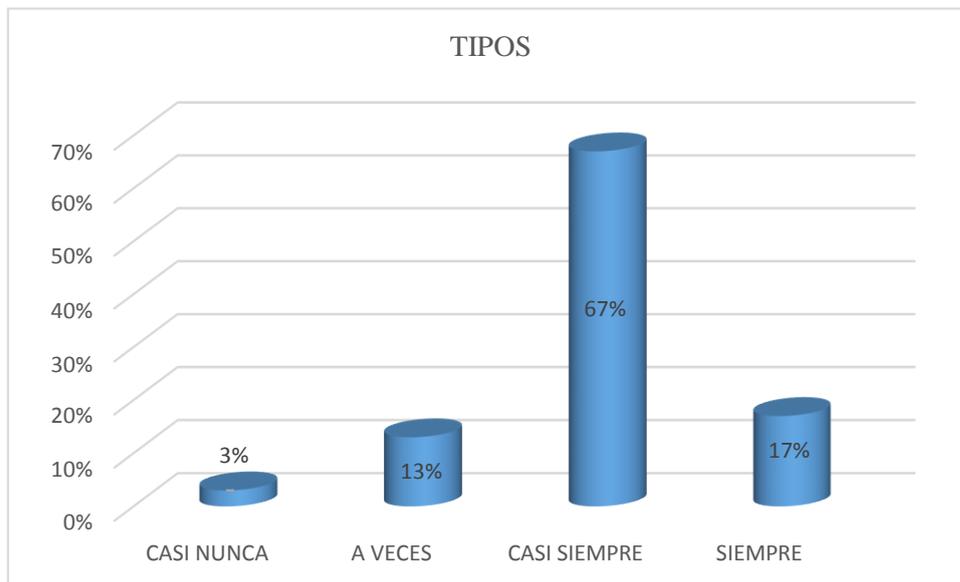
Interpretación: Analizando los resultados obtenidos con respecto al nivel de cultura corporativa, se observa que el 53% percibe que casi siempre la cultura corporativa favorece al colaborador, mientras que el 27% indica que siempre es de este modo y el 20% detecta que a veces la cultura corporativa los favorece.

3.1.2 Dimensión: Tipos

Tabla 5
Dimensión Tipos

		TIPOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3%	3,3	3,3
	A VECES	4	13%	13,3	16,7
	CASI SIEMPRE	20	67%	66,7	83,3
	SIEMPRE	5	17%	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 2.
Dimensión Tipos



Interpretación: Analizando los datos obtenidos con respecto a los tipos de comunicación interna, podemos notar que el 67% de los encuestados mencionan que casi siempre es notorio los tipos de comunicación, mientras que el 17% indica que siempre, por otro lado el 13% de los encuestados menciona que solo a veces es notorio los tipos de comunicación, para finalizar solo el 3% de los colaboradores encuestados indica que casi nunca se muestra los tipos de comunicación.

3.1.3 Dimensión: Gestión

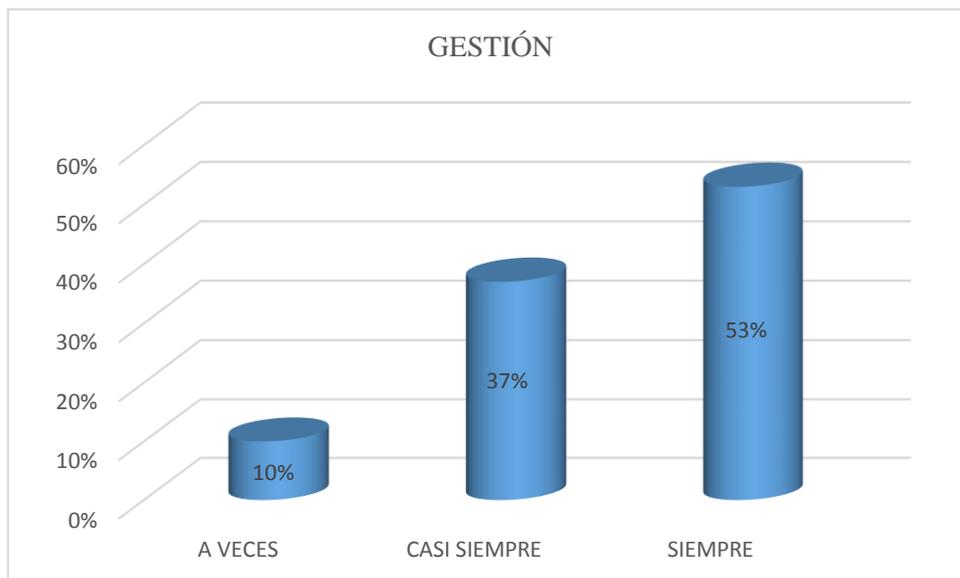
Tabla 6

Dimensión Gestión

		GESTION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10%	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	11	37%	36,7	46,7
	SIEMPRE	16	53%	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 3.

Dimensión Gestión



Interpretación: Tras procesar los datos obtenidos con la encuesta, podemos notar que el 53% de los encuestados menciona que siempre la gestión organizacional es notoria en la empresa, mientras que el 37% indica que casi siempre es notoria y el 10 % menciona que solo a veces.

Variable: Cambio organizacional

3.1.4 Dimensión: Líder para el cambio

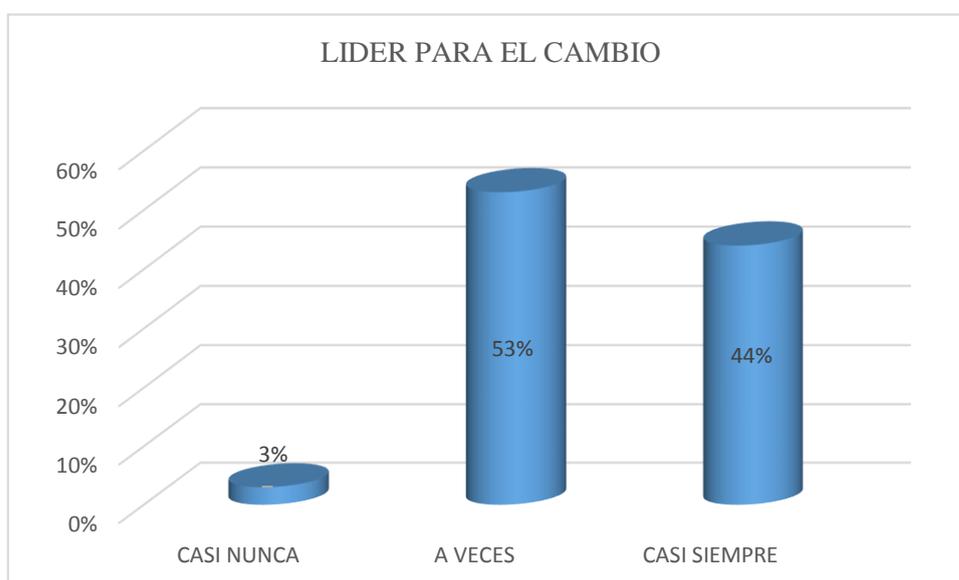
Tabla 7

Dimensión Líder para el cambio

LIDER PARA EL CAMBIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3%	3,3	3,3
	A VECES	16	53%	53,3	56,7
	CASI SIEMPRE	13	44%	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4.

Dimensión Líder para el cambio



Interpretación: Analizando los resultados obtenidos mediante la dimensión del líder para el cambio, 53% de los colaboradores encuestados mencionan que a veces es notorio la presencia del líder para el cambio, por otro lado el 44% de los encuestados menciona que casi siempre sucede ello y el 3% de los encuestados indica que casi nunca es notorio la presencia del líder para el cambio.

3.1.5 Dimensión: Tipos y procesos

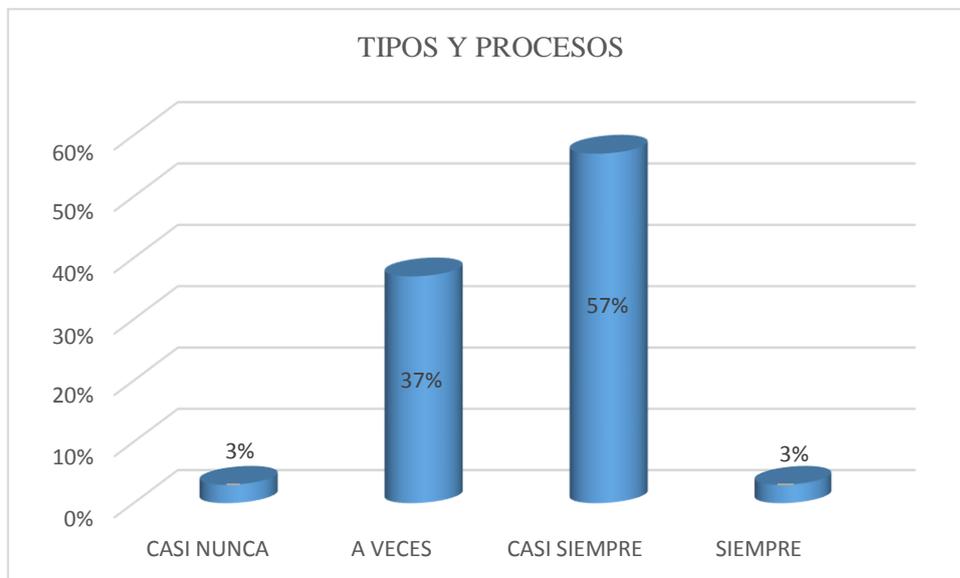
Tabla 8

Dimensión Tipos y procesos

		TIPOS Y PROCESOS			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	1	3%	3,3	3,3
	A VECES	11	37%	36,7	40,0
	CASI SIEMPRE	17	57%	56,7	96,7
	SIEMPRE	1	3%	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Dimensión Tipos y procesos



Interpretación: Analizando los datos recopilados en la encuesta aplicada, notamos que el 57% del personal encuestado indica que casi siempre los tipos y procesos del cambio organizacional se presentan en la organización, mientras que 37% indica que a veces sucede ello, por otro lado un 3% de los encuestados indica que siempre y otro 3% indica que casi nunca.

3.1.6 Dimensión Resistencia al Cambio

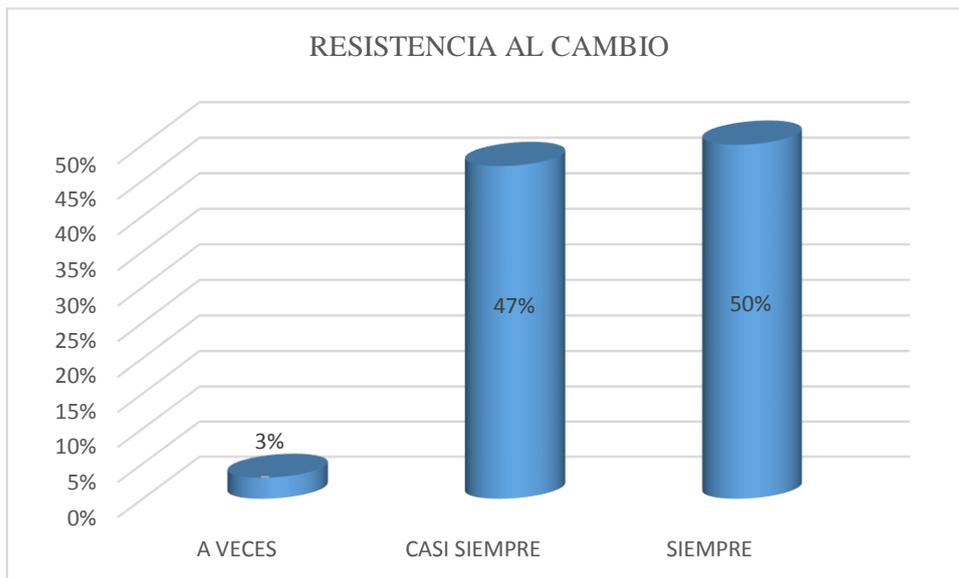
Tabla 9

Dimensión Resistencia al cambio

RESISTENCIA AL CAMBIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	3%	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	14	47%	46,7	50,0
	SIEMPRE	15	50%	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6.

Dimensión Resistencia al cambio



Interpretación: Tras el análisis de datos recopilados en la encuesta aplicada, se puede observar que el 50% de la muestra encuestada indica que la resistencia al cambio siempre se ve presente en la organización, mientras que el 47% de los encuestados menciona que casi siempre se proyecta la resistencia al cambio, por otro lado sólo un 3% de los encuestados indica que a veces se presenta la resistencia al cambio dentro de la organización.

3.2 Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Para determinar la prueba de normalidad y análisis de los datos en las pruebas de hipótesis, mediante el contraste de normalidad de Shapiro-Wilk, debido a que los datos evaluados son 30:

Si $N < 50$, entonces se usa la normalidad de Shapiro-Wilk

Si $N > 50$, entonces se usa la normalidad de Kolmogorov

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson).

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

Regla de decisión

Si el valor de Sig. $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Si el valor de Sig. $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Tabla 10

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACION INTERNA	,740	30	,000
CAMBIO ORGANIZACIONAL	,347	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.2 Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 11

Tabla de correlación

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

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

H: La comunicación interna tiene relación con el cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₀: La comunicación interna no tiene relación con el cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₁: La comunicación interna tiene relación con el cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

Tabla 12
Prueba de hipótesis general

			V1_COMUNICACION_INTE RNA	V2_CAMBIO_ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	V1_COMUNICACION_IN TERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
	V2_CAMBIO_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,463, como se observa en la tabla 11 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.010$) es mayor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media en función al cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H: La comunicación interna tiene relación con el líder para el cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₀: La comunicación interna no tiene relación con el líder para el cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₁: La comunicación interna tiene relación con el líder para el cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

Tabla 13
Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones

			V1_COMUNICACION INTERNA	V2_D1_Lider_Cambio
Rho de Spearman	V1_COMUNICACION INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,333
		Sig. (bilateral)	.	,072
		N	30	30
	V2_D1_Lider_Cambio	Coefficiente de correlación	,333	1,000
		Sig. (bilateral)	,072	.
		N	30	30

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,333, como se observa en la tabla 12 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig=0,072) es mayor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media con el líder para el cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H: La comunicación interna tiene relación con los tipos y procesos en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₀: La comunicación interna no tiene relación con los tipos y procesos en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₁: La comunicación interna tiene relación con los tipos y procesos en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

Tabla 14
Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones

		V1_COMUNICACION_INTERNA	V2_D2_Tipos_Procesos
Rho de Spearman	V1_COMUNICACION_INTERNA	Coefficiente de correlación	,154
		Sig. (bilateral)	,416
		N	30
	V2_D2_Tipos_Procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416
		N	30

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,154, como se observa en la tabla 13 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.416$) es mayor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media con los tipos y procesos en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H: La comunicación interna tiene relación con la resistencia al cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₀: La comunicación interna no tiene relación con la resistencia al cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

H₁: La comunicación interna tiene relación con la resistencia al cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

Tabla 15
Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			V1_COMUNICACION_INTE RNA	V2_D3_Resistencia_Cambio
Rho de Spearman	V1_COMUNICACION_IN TERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	V2_D3_Resistencia_Cambio	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,572, como se observa en la tabla 14 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig=001) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene relación positiva considerable con la resistencia al cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión por objetivos

4.1.1. Se estableció como objetivo general determinar la relación existente entre la comunicación interna y el cambio organizacional en Xpodeka SAC, Callao, 2019. Mediante la prueba de hipótesis de Spearman se obtuvo que el nivel de significancia es mayor a 0.5, por lo que de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Así también, los resultados afirman que existe una correlación positiva media de 0,463 entre ambas variables. Lo que nos indica que existe relación entre la comunicación interna y el cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, es por ello que el objetivo general queda demostrado. Dichos resultados mantienen coherencia con la base teórica utilizada, Elton Mayo, la cual se enfoca en el colaborador como base para el desarrollo organizacional.

Apolo, Báez, Pauker y Pasquel (2017) realizan el estudio para buscar demostrar un acercamiento hacia la identificación de categorías, definición, componentes y elementos que nos permitan acercarnos al estudio y desarrollo de la gestión de comunicación corporativa como base principal y estratégica para el logro de los objetivos.

La hipótesis general indicaba que La comunicación interna se relaciona significativamente con el cambio organizacional de la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,463, como se observa en la tabla 11 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.010$) es mayor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media en función al cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

4.1.2 El objetivo específico 1 fue determinar la relación entre la comunicación interna con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019.. De acuerdo a los resultados obtenidos 0,333 determina correlación positiva media entre comunicación interna y líder para el cambio. Resultados que guardan relación con estudios previos realizados.

Martín (2011) quien explica la elaboración y el desarrollo de la estrategia o plan de una organización, ya sea en entidades privadas o estatales; adaptándolo a modelos europeos. Teniendo en cuenta que la organización seleccionada es recomendable elaborar de manera anual una auditoria de comunicación interna en la cual se recopilaría información necesaria como para detectar aquellas amenazas o debilidades que asechan la organización de igual como descubrí cuales son las fortalezas y oportunidades.

La hipótesis específica 1 indica que La comunicación interna se relaciona significativamente con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,333, como se observa en la tabla 12 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,072$) es mayor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media con el líder para el cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

4.1.3 El objetivo específico 2 fue Determinar la relación existente entre la comunicación interna y los tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao, 2019. Es por ello que contrastando con los resultados obtenidos, la correlación de Spearman 0.154 indica que la comunicación interna y los tipos y procesos manejan una correlación positiva media.

Sandoval (2014) tiene como objetivo explorar ciertos elementos inherentes a la construcción de cambios organizacionales como parte de la gestión gerencial con el fin de crear valor diferencial. Por lo cual indica que el proceso de cambio organizacional cumple con varios procedimientos que deben ser atendidos de manera anticipada para el correcto entendimiento de ello.

La hipótesis específica 2 de la investigación fue: La comunicación interna se relaciona significativamente con los tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao, 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,154, como se observa en la tabla 13 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0.416$) es mayor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media con los tipos y procesos en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

4.1.4 El objetivo específico 3 se basaba en determinar la relación existente entre la comunicación interna y la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao, 2019. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos 0.572 se determina que la comunicación interna y la resistencia al cambio manejan una relación positiva considerable. Es por ello que mantienen relación con la siguiente investigación:

Salgado, Leria, Arcos, Pineda & González (2018) tienen como objetivo analizar la relación existente entre actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. Se aplicó una estrategia asociativa de tipo transversal de diseño de grupos naturales y la escala de actitudes hacia el cambio (EAC), la escala de la resistencia al cambio (ERC); y la encuesta como instrumento para obtener datos sociodemográficos. Teniendo como muestra 251 colaboradores. Los resultados nos muestran una actitud favorable hacia el cambio organizacional, y un nivel medio moderado de resistencia.

La hipótesis específica 3 fue: La comunicación interna se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C. Callao, 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,572, como se observa en la tabla 14 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=001$) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene relación positiva considerable con la resistencia al cambio en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

4.2. Discusión por metodología

La investigación ha sido de tipo aplicada, de nivel descriptiva correlacional, no experimental con corte transversal y de método hipotético deductivo, misma metodología que fue empleada por Hilario (2017) en su tesis *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017*. Quien menciona que la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., es directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.313, lo cual indica una fuerte relación entre variables. La información obtenida resulta ser de alta confiabilidad puesto que se presentó validez y confiabilidad en los resultados, lo cual hace que en conjunto a esta investigación ayuden a sostener futuras investigaciones referentes al tema en mención

V. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que la comunicación interna y el cambio organizacional mantienen una correlación positiva media ya que su resultado obtenido es 0,463, puesto que manejando una adecuada comunicación dentro de la organización se puede generar el cambio organizacional sin exabruptos.

Segunda

Se determinó que correlación que la comunicación interna tiene correlación positiva media con el líder para el cambio a través del resultado obtenido, siendo este 0.333, puesto que a través de la comunicación interna recopilación información de nuestros colaboradores y así detectamos líderes potenciales.

Tercera

Se determinó que la comunicación interna tiene correlación positiva media con los tipos y procesos debido a los resultados obtenidos, siendo estos 0.154, esto quiere decir que si utilizamos los canales apropiados de comunicación dentro de la organización podemos desarrollar y manejar con mayor eficacia los tipos y procesos del cambio organizacional.

Cuarta

Se determinó que la comunicación interna tiene relación positiva considerable con la resistencia al cambio debido al resultado obtenido, 0.572, siendo este el motivo para entender que la comunicación interna es determinante para disolver la resistencia al cambio dentro de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda que Xpodeka SAC. Continúe trabajando en la mejora continua para el manejo de la comunicación interna de la organización, puesto que está demostrado que es una herramienta importante para generar un cambio dentro de la cultura organizacional.

Segunda

Si bien es ciertos en muchas organizaciones no siempre se encuentra la presencia de un líder generador de cambio, es necesario aplicar ciertas estrategias para identificarlos y se conviertan en ventajas para la organización

Tercera

En cuanto a los tipos y procesos del cambio organizacional, es necesario que la información dentro de la organización sea compartida con cada uno de los colaboradores, así evitaremos que en ellos se evidencien el miedo a cambiar.

Cuarta

En cuanto a la resistencia al cambio, se recomienda que la organización aprenda a identificarse más con cada uno de sus colaboradores, de este modo fomentar la unificación e identificación cultural para con la organización y así poder disminuir las resistencias al cambio.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2003). *change management*. Barcelona: España.
- Akira Uchimura. (2016). *Las 7 Diferencias En La Cultura Empresarial Japonesa Y Latinoamericana*. Nambei Connect Ltd. Recuperado de: <https://nambeiconnect.com/cultura-empresarial/>
- Andrade, H. *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&pg=PA18&dq=comunicaci%C3%B3n+diagonal+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRsIjglKzcAhUPj1kKHVEFA3MQ6AEILTAB#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20diagonal%20en%20las%20organizaciones&f=false>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3era edición*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Brown, O. (2012). *Liderazgo y cambio organizacional*. Conexiónsan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/10/09/liderazgo-cambio-organizacional/>
- Bustamante, E. (2013). The climate of communication, motivation and job satisfaction in a primary care process in Colombia. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, ISSN-e 2173-1675, Vol. 3, N°. 1, 2013, págs. 35-49
- Cirigliano, C. (2004). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/gestion-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Castillo, A. (2019). *Comunicación horizontal y vertical: ventajas e inconvenientes*. Ekon. Recuperado de: <https://www.ekon.es/blog/comunicacion-horizontal-y-vertical/>
- Codina, A. (2014). *El líder del cambio, según Drucker*. Degerencia. Recuperado de: <https://degerencia.com/articulo/el-lider-del-cambio-segun-drucker/>
- Comunicación interna. (2008). Editorial Vértice. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n_interna.html?id=58mgFXs6jX8C
- D Apolo, V Báez, L Pauker, G Pasquel (2017): “Corporate Communication Management: Considerations for the approach to its study and practice”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 521 a 539. Recuperado de: <http://www.revistalatinacs.org/072paper/1177/27es.html>. DOI: 10.4185/RLCS-2017-1177

- Fuentes, S. (Marzo 2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis (obtener grado de Licenciada en psicología Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango,
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Recuperado de: http://www.tematika.com/libros/negocios_y_cs_economicas--10/administracion--1/administracion_gral--1/la_comunicacion_interna--117133.htm
- García, P. (02 de Noviembre). *Todo empieza por la comunicación interna*. Fundación Adecco, Azimut. Recuperado de: <https://fundacionadecco.org/azimut/todo-empieza-por-la-comunicacion-interna/>
- Gutiérrez, M. (2005). *El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas*. Tesis (Especialista en sicología organizacional). Universidad de Antioquia. Medellín.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* 5ta edición. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hilario, K. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Jover, I. (2010). *Procesos del cambio organizacional*. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/procesos-cambio-organizacional/>
- La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. (30 de Julio de 2013). *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- Lacasa, A. (2004). *Gestión de la comunicación empresarial*. Ediciones Gestión 2000. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=UnIn6zMNNiUC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+la+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiK85qX_LXcAhXNqlkKHaJWAXIQ6AEIPzAF#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false
- Lessem, R. (1992). *Gestión de la cultura corporativa*. Madrid – España, Ediciones Díaz de Santo, S.A. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA2&dq=definicion+de+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_5JDI6rXcAhXOuFMKH9DDiIQ6AEILDAB#v=onepage&q=definicion%20de%20comunicacion%20interna&f=false

- Maldonado, J. (2015). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>
- Marcos, L. (sf). La cultura Organizacional. Escuela de organización industrial. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Martín, F. (2011) The strategic communication plan as a new model of university scientific research. *Revista Correspondencias & análisis*. N°1 2011.
- Moreno, J. (2009). Gestión de cambio TI y evaluación de proyectos y servicios. Recuperado de: <https://libertad3punto0.wordpress.com/2009/08/29/tipos-de-cambio/>
- Marín, A. L. La comunicación en la empresa y en las organizaciones. España: Bosch, 1997.
- Perez, Vilariño y Ronda (2016). The organizational change as tool to facilitate the implementation of the strategy. *Revista Ing. Ind.* vol.37 no.3 La Habana sep.-dic. 2016.
- Pizarro, S. (2013). *Modelo de gestión de cambio organizacional para procesos de estandarización de nuevas prácticas en empresas mineras*. Tesis (Magister en Gestión y Dirección de empresas). Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Ramírez, J. (2007). El liderazgo del cambio en periodos de crisis. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=wuxIEY8C480C&pg=PA7&dq=1%C3%ADder+para+el+cambio+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjv08vjhLbcAhVQq1kKHcouDk8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=1%C3%ADder%20para%20el%20cambio%20organizacional&f=false>
- Rodríguez, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida pizza hut Chiclayo – 2016*. Tesis (Licenciado en Administración). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.
- Ruiz, G. (2011). Activos humanos. DEFINANZAS.COM BY TENDENZIAS. Recuperado de: <https://definanzas.com/activos-humanos/>
- Salgado, Leria, Arcos, Pineda & González (2018). Attitude and resistance to organizational change in mining workers. *Revista de Psicología PUCP* vol. 36 no. 1 (2018).
- Sánchez, G. (2011), Administración de empresas, Madrid: Pirámide.

- Sandoval, J. (2014). Organizational change processes and value creation. *Revista Science Direct* Volume 30, Issue 131, April–June 2014, Pages 162-171. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/>
- Soto, B. (s.f). La resistencia al cambio en las empresas. *Gestión.org*. Recuperado de: <https://www.gestion.org/la-resistencia-al-cambio-en-las-empresas/>
- Valdés, E. (2008). Cambio Organizacional en las empresas. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/cambio-organizacional-empresas/>
- Villarreal, A. (2013). Problemas organizacionales como reto de toma de decisiones. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/problemas-organizacionales-como-reto-de-toma-de-decisiones/>
- Yepes, Martínez. (2017). *Cultura organizacional en empresas constructoras limeñas y su influencia en el clima laboral en obra: estudio de casos*. Tesis (bachiller en Ingeniería Civil). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Yturalde, E. (s.f). Cultura corporativa. Ernesto Yturalde Worldwide Inc. Recuperado de: <http://www.culturacorporativa.com/>
- Zeledón, V. (s.f). El concepto del cambio organizacional. Recuperado de: <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n1311/infid0913.htm>
- ZooLogicDesing (2017). Elementos que componen la Cultura Organizacional de las empresas. *ZooLogicDesing*. Recuperado de: <http://zoologic-d.com/blog/index.php/2017/03/13/elementos-la-cultura-organizacional/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1: Comunicación interna y Cambio organizacional en la empresa XPODEKA SAC – Callao 2019

	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cómo mejorar la comunicación interna y su relación con el cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019?</p> <p>Problemas específicos: A) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019? B) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019? C) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019?</p>	<p>Objetivo general Establecer como se relaciona la comunicación interna con el cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019.</p> <p>Objetivos específicos: A) Determinar la relación entre la comunicación interna con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019 B) Determinar la relación existente entre la comunicación interna y los tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019. C) Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019.</p>	<p>Hipótesis General: La comunicación interna se relaciona significativamente con la cultura corporativa de la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas: A) La comunicación interna se relaciona significativamente con el líder para el cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019 B) La comunicación interna se relaciona significativamente con los tipos y procesos del cambio organizacional en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019 C) La comunicación interna se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la empresa XPODEKA S.A.C., Callao – Callao 2019?</p> <p>1.-Variable 1 COMUNICACIÓN INTERNA La comunicación interna es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. La comunicación interna implica tres dimensiones: Cultura corporativa, tipos y Gestión.</p>	VARIABLE (1): Comunicación interna			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			I. Cultura corporativa	Activo humano Identidad y cultura Elementos integrantes	1 2 3y4	Ordinal
			I. Tipos	Horizontal Vertical Diagonal	5 6 7	
			II. Gestión	Redes Recursos Barreras	8 9 10	

		<p>2.-Variable 2 CAMBIO ORGANIZACIONAL <i>El cambio organizacional lo podemos definir como la capacidad de adaptación de las empresas, y como las diversas variaciones que presentan mediante el paso del tiempo. Cabe destacar que cuando los cambios se dan, la situación dentro de una organización no es sencilla, pues en ocasiones no existe la disposición para aceptar tales modificaciones. No obstante, para poder realizar un cambio, debe involucrarse el esfuerzo de todos los miembros de la organización. Asimismo, el cambio organizacional es el proceso que se sigue para modificar a una organización.</i></p>	<p>VARIABLE (2) Cambio Organizacional</p> <table border="1" data-bbox="1272 309 1872 1187"> <thead> <tr> <th data-bbox="1272 309 1464 363">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1464 309 1648 363">INDICADORES</th> <th data-bbox="1648 309 1742 363">ITEMS</th> <th data-bbox="1742 309 1872 363">ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1272 363 1464 624" rowspan="3">IV. Líder para el cambio</td> <td data-bbox="1464 363 1648 432">Competencias de visión</td> <td data-bbox="1648 363 1742 432">1</td> <td data-bbox="1742 363 1872 1187" rowspan="9">Ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 432 1648 501">Habilidades psicosociales</td> <td data-bbox="1648 432 1742 501">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 501 1648 624">Virtudes morales</td> <td data-bbox="1648 501 1742 624">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 624 1464 874" rowspan="3">V. Tipos y procesos</td> <td data-bbox="1464 624 1648 660">Reactivo</td> <td data-bbox="1648 624 1742 660">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 660 1648 697">Proactivo</td> <td data-bbox="1648 660 1742 697">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 697 1648 874">Institucionalizado</td> <td data-bbox="1648 697 1742 874">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 874 1464 1187" rowspan="3">VI. Resistencia al cambio</td> <td data-bbox="1464 874 1648 943">Resistencia individual</td> <td data-bbox="1648 874 1742 943">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 943 1648 1011">Resistencia Organizacional</td> <td data-bbox="1648 943 1742 1011">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1464 1011 1648 1187">Política de cambio</td> <td data-bbox="1648 1011 1742 1187">9</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	IV. Líder para el cambio	Competencias de visión	1	Ordinal	Habilidades psicosociales	2	Virtudes morales	3	V. Tipos y procesos	Reactivo	4	Proactivo	5	Institucionalizado	6	VI. Resistencia al cambio	Resistencia individual	7	Resistencia Organizacional	8	Política de cambio	9
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA																													
IV. Líder para el cambio	Competencias de visión	1	Ordinal																													
	Habilidades psicosociales	2																														
	Virtudes morales	3																														
V. Tipos y procesos	Reactivo	4																														
	Proactivo	5																														
	Institucionalizado	6																														
VI. Resistencia al cambio	Resistencia individual	7																														
	Resistencia Organizacional	8																														
	Política de cambio	9																														

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva - Correlacional</p> <p>DISEÑO No experimental - transversal</p> <p>MÉTODO Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN Trabajadores de la empresa XPODEKA S.A.C</p> <p>TIPO DE MUESTRA Proporción de la población</p> <p>TAMAÑO MUESTRA 19</p>	<p>Variable 1: <i>COMUNICACIÓN INTERNA</i> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Carrasco Padilla, Zaida Madelaine Año: 2019 Monitoreo: Carrasco Padilla, Zaida Madelaine Ámbito de aplicación Forma de Administración:</p> <p>Variable 2: <i>CAMBIO ORGANIZACIONAL</i> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Carrasco Padilla, Zaida Madelaine Año:2019 Monitoreo: Carrasco Padilla, Zaida Ámbito de aplicación Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>INFERENCIAL: Estadística inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Alfa Cronbach</p>

COMUNICACIÓN INTERNA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar como la mejora en la comunicación interna logra un cambio organizacional generando una cultura adecuada para mantener la estabilidad organizacional.

SEXO	F	M			
	N	CN	AV	CS	S
1. Sientes que tus ideas son respetadas y/o escuchadas por tus superiores:					
2. se te es fácil cumplir con la normativa de la empresa:					
3. sientes que puedes tener línea de carrera dentro de la empresa:					
4. sientes que la cultura de la empresa va de la mano con tus creencias:					
5. la presencia de autoridad es bien marcada dentro de la organización:					
6. llega con fluidez la información de gerencia hacia los operarios:					
7. existe un intercambio de información con los diferentes departamentos de la organización:					
8. logras interactuar con facilidad con los demás miembros de la organización:					
9. tus derechos laborales son respetados dentro de la organización:					
10. Sientes desigualdad dentro de la organización:					
11. sientes que tus habilidades podrían generar un cambio en la visión de la organización:					
12. cuentas con los recursos necesarios para realizar tu función dentro de la organización:					
13. sientes ausentes los valores dentro de la organización:					
14. te comprometes con la empresa incluso en eventos fortuitos:					
15. existe interacción antes de generar modificaciones dentro de la estructura organizacional:					
16. el constante cambio dentro de la empresa te genera dificultad para cumplir con los objetivos trazados:					
17. puedes adaptarte a nuevos escenarios:					
18. eres capaz de asumir nuevos retos:					
19. sientes que gerencia logra que te comprometas con los objetivos de la organización:					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA XPODEKA SAC - 2019"		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACION INTERNA	Cultura corporativa	Activo humano	Siéntes que tus ideas son respetadas y/o escuchadas por tus superiores		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Identidad y cultura	Se te es fácil cumplir con la normativa de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Elementos integrantes	Siéntes que puedes tener línea de carrera dentro de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Tipos	Horizontal	Siéntes que la cultura de la empresa va de la mano con tus creencias	La presencia de autoridad es bien marcada dentro de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Vertical	Llega con fluidez la información de gerencia hacia los operarios	Existe un intercambio de información con los diferentes departamentos de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Diagonal	Logras interactuar con facilidad con los demás miembros de la organización			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Redes	Tus derechos laborales son respetados dentro de la organización	Siéntes desigualdad dentro de la organización	1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gestión	Recursos	Siéntes que tus habilidades podrían generar un cambio en la visión de la organización			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Barreras	Siéntes ausentes los valores dentro de la organización	Te comprometes con la empresa incluso en eventos fortuitos		<input checked="" type="checkbox"/>	
	CAMBIO ORGANIZACIONAL	Tipos Y procesos	Proactivo	Existe interacción antes de generar modificaciones dentro de la estructura organizacional		<input checked="" type="checkbox"/>	
Institucionalizado			El constante cambio dentro de la empresa te genera dificultad para cumplir con los objetivos trazados		<input checked="" type="checkbox"/>		
Resistencia individual			Puedes adaptarte a nuevos escenarios		<input checked="" type="checkbox"/>		
Resistencia al cambio		Resistencia organizacional	Eres capaz de asumir nuevos retos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Política de cambio	Siéntes que gerencia logra que te comprometas con los objetivos de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Firma del experto:	Fecha:				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA XPODEKA SAC - 2019"		Apellidos y nombres del investigador: Carrasco Padilla, Zaida Madelaine		Apellidos y nombres del experto: <u>CARRANZA ESTELA TEODORO</u>		
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
				SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	Cultura corporativa	Activo humano	Sientes que tus ideas son respetadas y/o escuchadas por tus superiores		/	
		Identidad y cultura	Se te es fácil cumplir con la normativa de la empresa			
		Elementos integrantes	Sientes que puedes tener línea de carrera dentro de la organización			
		Horizontal	Sientes que la cultura de la empresa va de la mano con tus creencias			
		Vertical	La presencia de autoridad es bien marcada dentro de la organización			
	Tipos	Diagonal	Llega con fluidez la información de gerencia hacia los operarios	Existe un intercambio de información con los diferentes departamentos de la organización		
		Redes	Logras interactuar con facilidad con los demás miembros de la organización			
		Recursos	Tus derechos laborales son respetados dentro de la organización			
		Barreras	Sientes desigualdad dentro de la organización	1) NUNCA 2) CASI 3) A VECES 4) CASI 5) SIEMPRE		
		Líder para el cambio	Competencias de visión	Sientes que tus habilidades podrían generar un cambio en la visión de la organización		
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Tipos y procesos	Habilidades psicosociales	Quieres con los recursos necesarios para realizar tu función dentro de la organización			
		Virtudes morales	Sientes ausentes los valores dentro de la organización			
		Reactivo	Te comprometes con la empresa incluso en eventos fortuitos			
		Proactivo	Existe interacción antes de generar modificaciones dentro de la estructura organizacional			
		Institucionalizado	El constante cambio dentro de la empresa te genera dificultad para cumplir con los objetivos trazados			
	Resistencia al cambio	Resistencia individual	Puedes adaptarte a nuevos escenarios			
		Resistencia organizacional	Eres capaz de asumir nuevos retos			
		Política de cambio	Sientes que gerencia logra que te comprometas con los objetivos de la organización			
		Firma del experto:		Fecha:	01.07.19	

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

LIMA, 07 DE OCTUBRE DEL 2019

Señor(es)

Universidad Cesar Vallejo - Campus Lima Norte

De mi mayor consideración

La empresa Xpodeka SAC, con RUC: 20512815601 autoriza a: Carrasco Padilla Zaida Madelaine, identificada con DNI: 75854571, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración para que inicie las investigaciones pertinentes para desarrollar la tesis titulada: Comunicación interna y Cambio organizacional en la empresa Xpodeka SAC, Callao, 2019.

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,



Carrasco Mendoza, Fanny
Gerente Comercial