



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación Interna y comportamiento organizacional en
Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Huamán Espinoza, Rocio Milagros (ORCID: 0000-0002-8207-9079)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis hermanos y mis padres por estar siempre presente acompañándome, por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa. A mis hijos que por ellos voy a seguir con mis metas y todas las personas que me han apoyado y han hecho que mi trabajo se realice con éxito.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi camino, ser el apoyo y Fortaleza en aquellos momentos difíciles que me toco pasar. Gracias a mi madre por apoyarme constantemente, por confiar y creer en mí, por los valores y principios que me han inculcado. Agradezco a mi asesor por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de la carrera.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación	15
3.2. Variable y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Variable comunicación interna</i>	15
Tabla 2 <i>Dimensión Descendente</i>	15
Tabla 3 <i>Dimensión Ascendente</i>	16
Tabla 4 <i>Dimensión Horizontal</i>	16
Tabla 5 <i>Variable Comportamiento Organizacional</i>	17
Tabla 6 <i>Dimensión comportamiento Individual</i>	17
Tabla 7 <i>Dimensión Comprtamiento Grupal</i>	18
Tabla 8 <i>Dimensión Nivel Organizaional</i>	18
Tabla 9 <i>Cuadro de Coeficientes de Correlación de Rho Spearman</i>	19
Tabla 10 <i>Coeficiente de Correlación de las Variables de estudio</i>	20
Tabla 11 <i>Coeficiente de asociación entre la Variable 1 y dimensión comportamiento Individual</i>	21
Tabla 12 <i>Coeficiente de relación entre la Variable1 y Comportamiento Grupal</i>	22
Tabla 13 <i>Coeficiente de relación entre la Variable1 y dimensión comportamiento organizacional</i>	23
Tabla 14 <i>Validez del instrumento por expertos</i>	34
Tabla 15 <i>Resumen de procesamiento de datos</i>	34
Tabla 16 <i>Estadístico Confiabilidad</i>	34
Tabla 17 <i>Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficiente</i>	35
Tabla 18 <i>Mapa de calor para el análisis de resultados</i>	48

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre comunicación interna y comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020. La investigación es de nivel descriptivo – correlacional, no experimental y por su temporalidad de corte transversal, el estudio de investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo mediante un enfoque cuantitativo, el tipo fue aplicada para ello se tomó una muestra de 50 colaboradores, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta mediante un cuestionario de 20 preguntas con la escala Likert, posterior a ello paso bajo juicio de expertos para su validez y se midió el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0,860 Alta, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para medir el nivel de correlación entre la variable 1 y la variable 2 lo cual se obtuvo un resultado de 0,941 teniendo una correlación positiva muy fuerte con ello concluyo que dicha investigación de que si existe relación entre las variables de Comunicación interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

Palabras clave: comunicación interna, comunicación horizontal, comportamiento organizacional,

ABSTRACT

The main objective of the research work was to determine the relationship between internal communication and organizational behavior in Maestro Perú SA., Puente Piedra, 2020. The research is descriptive - correlational, not experimental and due to its cross-sectional temporality, The research study was carried out under the hypothetical deductive method through a quantitative approach, the type was applied for this, a sample of 50 collaborators was taken, the technique used for data collection was the survey by means of a questionnaire of 20 questions with the scale Likert, after that it passed under expert judgment for its validity and the level of reliability was measured through Cronbach's Alpha, obtaining as a result 0.860 High, the Spearman Rho test was used to measure the level of correlation between the variable 1 and variable 2, which obtained a result of 0.941, having a very strong positive correlation c On this I conclude that said investigation that there is a relationship between the variables of Internal Communication and Organizational Behavior in Maestro Peru S.A., Puente Piedra, 2020

Keywords: internal communication, horizontal communication,
organizational behavior

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen más interés en mejorar la conexión con los colaboradores es por ello que se preocupan más en y buscan estrategias, lo que nos quiere decir es que no solo se trata del envío y aceptación de los mensajes, también se requiere una relación abierta para así lograr un mejor círculo profesional y tomen buenas decisiones para poder alcanzar resultados positivos. Podemos observar en las empresas deben de incentivar a los asesores para que se pueda incrementar y fluya la comunicación y así obtener buenos resultados logrando sus objetivos.

Por otro lado, se observó que se debe tener en cuenta que cada colaborador está sujeto a una serie de influencia de distintas variables, se puede mejorar los métodos, cómo se debe manejo a los supervisores, ya que son pieza importante por ser parte de los buenos resultados, del desarrollo de las habilidades de los colaboradores, el gran trabajo en equipo que realizan con una buena coordinación de mucho esfuerzo de todo el grupo y de su productividad de cada colaborador.

Por lo tanto, como se resalta en los párrafos anteriores, la comunicación tiene que estar presente en las organizaciones, es un proceso que implica cambio de información entre los asesores, jefes y encargado de la empresa, y de la misma manera constantemente estar pendiente a los cambios continuos que hay en las organizaciones, asimismo este estudio nos revela o nos da detalles de cómo fundar estrategias las cuales nos permita conseguir los objetivos, asimismo obteniendo las teorías y los enfoques dentro de las organizaciones, también ayuda a someter los conflictos y progreso al beneficio de los colaboradores. Si se desea llegar a cumplir con los resultados se tendrá que ejecutar las herramientas de una buena relación entre los colaboradores.

En el ámbito internacional tenemos a Tripathy (2018). "Assertiveness – A Win Win Approach to Business Communication". Según el artículo es estudiar las distintas variedades de estilos de comunicación centrándose sobre todo en el estilo de las organizaciones. Así mismo también es fundamental para obtener una buena interacción entre sus colaboradores formando un ambiente y clima organizacional apropiado.

En el ámbito nacional Según Ramírez (2017) en la revista científica nos dice que la comunicación interna es un instrumento estratégico que ofrece grandes ventajas empresariales, es por eso que los conceptos a abordar son ascendente, descendente y horizontal, lo cual será una gran ventaja para la empresa. La conclusión a la que se llega es que los estilos de comunicación en las organizaciones se ven frecuentemente, resultando poco saludables; dado que ambos estilos no solo afectan el ánimo sino reducen los compromisos en los colaboradores. Lo más dificultoso con la organización es poder conocer a todos los colaboradores de una forma muy eficiente, además el poder satisfacer sus necesidades haya una mejor productividad.

En el ámbito local la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, su rubro es de materiales de construcción y dentro de ella tiene varias secciones como el área de jardín, de ferretería, de baños, cocinas, de pinturas y de pisos. También tiene asesorías en todas las áreas ya mencionadas o según necesite ayuda el cliente también se explica el producto y como poder utilizarlo o que productos podría ser mejor para el maestro constructor. La empresa ya cuenta con más de 25 años en el mercado ya que tiene varias tiendas en todo el Perú, también realiza charlas para los maestros constructores donde pueden asistir gratuitamente para informarles sobre los productos nuevos que está saliendo al mercado y para que estén más actualizados.

Tiene una atención personalizada un trato directo con los clientes y es una estrecha línea entre el cliente y es lo que se espera sea fuerte tanto internamente en donde el colaborador se siente motivado a realizar su labor. La situación de la empresa lo que busca es poder tener una comunicación interna eficaz entre sus colaboradores y sus jefes de área, al mismo tiempo también se sientan que están en una organización donde hay trabajo en grupo y así hay una mejora dentro de la organización.

Para el trabajo de investigación se planteó el siguiente problema general; ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020?, Se planteó los siguientes problemas específicos; a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y comportamiento individual en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020?, B) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento grupal

en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020?, c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020?,

Justificación teórica la investigación se basó en las teorías y definiciones para las variables de mi tesis en relación a la comunicación interna y comportamiento organizacional. A si mismo existe una problemática, ya que las teorías señaladas en la investigación servirán como guía ya que se adecuan a la situación que se está estudiando, por lo que se podrá hacer uso de apoyo para posteriores investigaciones, además Hernández y Fernández y Baptista (2014) se hace cuando la finalidad del estudio es causar reflexión y discusión académico concerniente al pensamiento auténtico, verificar una teoría, inclusive cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo.

Justificación metodológica tiene un diseño correlacional con el término de divisar la correlación de mis variables, en consecuencia, se elaboró el material de encuestas para el cálculo de las variables: comunicación interna y comportamiento organizacional, lo cual el material fue validado por expertos. Asimismo, se realizó la prueba piloto la cual será procesada mediante el sistema SPSS dándonos la confiabilidad. Segun Acroff E. (1975) posee nuevos instrumentos para lograr recolectar datos, de este modo se visualiza si hay dependencia entra las variables.

Justificación practica se tuvo en cuenta la relación de las variables, ya que mediante los resultados permitirá plantear mejoras para la comunicación entre los colaboradores y así lograr que se sientan escuchados en la empresa.

Como planteamiento de la hipótesis para el trabajo de investigación se planteó la hipótesis general La comunicación interna influye en el comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020. Así mismo, se planteó las siguientes hipótesis específicas; a) Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento individual de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020 b) Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento grupal de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra., 2020 c) Existe relación entre la comunicación interna y el nivel organizacional de los colaboradores Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

En cuanto al objetivo general determinar la relación que hay entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, por consiguiente, se planteó los siguientes objetivos específicos; a)Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento individual en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020 b)Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento grupal en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020 c)Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Terán (2017) en su artículo menciona que el comportamiento organizacional es un área de estudio significativo para lograr relacionar la combinación a través de individuos, grupos y organización, uno de sus objetivos es poder ver cuáles son las variables que afectan la conducta organizacional y poder establecer un proyecto de progreso. Su método de estudio que realizó fue con una muestra significativa de 26 farmacias en Ecuador, en el que se determinó que las variables más afectadas son la comunicación y estilos de liderazgo. Se concluyó indicando que con la deducción se podrá optimizar la conducta organizacional y se elevará el progreso en la gestión de las entidades.

Gutiérrez (2016) en el artículo menciona que el modelo de conducta anhelado que trae consigo beneficios para las organizaciones, ya que el proyecto de investigación es edificar un régimen teórico explicativo del camino emprendedor, también tener vinculaciones con identidades profesionales y organizacionales, de hecho, hay organizaciones que son capaces de elaborar redes fluidas de comunicación, permite crear un sondeo que permite a las organizaciones que tengan un gran cambio. En conclusión, las empresas tratan usualmente de divisar su progreso en las organizaciones para estar al margen de todas las empresas.

También Begoña (2015) señaló en su artículo que la comunicación interna es trascendental para que las organizaciones logren sus metas, igual que todos los que conforman la organización llegando al crecimiento de un desarrollo de la comunicación que con lleva a que haya un vínculo entre los colaboradores y grupos de las organizaciones ya sea de mando horizontal o vertical. Incluso nos mencionó que se debe emplear la comunicación. Se concluyó, que si no hay una buena comunicación interna con los colaboradores será difícil alcanzar y cumplir las metas.

Van Cees (2015) manifiesto en su artículo, menciona que la comunicación toma muchas formas adentro de las organizaciones, nos dice que se está utilizando mucho la comunicación mediante el marketing, o a través de otro instrumento, pero en todo instante se utiliza la comunicación interna, mediante este artículo nos dice que hay tres tipos de comunicación la cual es comunicación corporativa también llamado como comunicación del marketing, comunicación organizativa y

comunicación de dirección, incluso nos explicó los contextos de todo tipo de comunicación, la comunicación del marketing se utiliza más en anuncios en lo que es ventas, promociones, la comunicación organizativa donde ha utilizado diferentes tipos de comunicación.

A nivel nacional También Cañarí (2017) en el artículo nos indicó de cómo se pudo manifestar que la motivación tiene una correlación con la conducta organizacional adentro de la empresa, asimismo pretendió ser un modelo para otras instituciones estatales y particulares, su diseño de investigación fue descriptiva – correlacional, también se considera a las variables, su población y su muestra están constituidas por 60 docenes del establecimiento, además debe ser encuestada por 51 preguntas. De este modo como un instrumento para alcanzar y cumplir con los objetivos de las organizaciones.

Antezana (2016) nos informó de cómo se dispersa la coincidencia corporativa de los cuales derivan a una sucesión de problemas comunicacionales y organizacionales, al no haber una elección de solución pueden afectar al desarrollo de las organizaciones. Asimismo, la comunicación al ser más especializado y contar con más experiencia permita afrontar los diferentes problemas de cada empresa. Se concluyó, la coincidencia corporativa, con la comunicación interna ya que es capaz de influir en las transformaciones de otras organizaciones, es un estilo de relaciones en el que los procesos comunicacionales generan diversas emociones.

Otake, K. y Otoyá, C. (2017) en la tesis que fue mencionó el autor, nos propone que es vital que los colaboradores son importantes, ya que con ellos se puede establecer el triunfo adentro de las organizaciones, ya que en algunas empresas es significativo lograr efectuar con sus objetivos y asimismo el tiempo que sus colaboradores les interese la empresa en el que se desempeñan, también debe ver su comodidad ya que eso retribuye a la empresa, al mismo tiempo es en que se ve si el jefe y sus colaboradores comprenden la excelente táctica de lograr conseguir un ascenso. Se concluyó diciendo que es un tema desconocido que ayudara y dará una gran participación de una encuesta valiosa. También tiene asesorías en todas las áreas ya mencionadas o según necesite ayuda el cliente también se explica el producto y como poder utilizarlo o que productos podría ser mejor para el maestro constructor. Lo más difícil con la organización es poder conocer a todos los colaboradores de una manera muy eficiente, asimismo también

satisfacer sus necesidades y así haya una mejor productividad. La comunicación interna está más adentro de las empresas ya que es una herramienta muy importante, en la cual sea una mejora para para los conflictos o faltas de comunicación.

Fuentes (2019) en su publicación determino que resulto muy alentador ver oír a sus miembros de equipo interesados en comunicarse eficazmente y así poder lograr mensajes adecuados, las empresas y las instituciones están conscientes que la comunicación es importante ya que así se pueden relacionar adecuadamente dentro y fuera de la empresa que cada colaborador representa. Según el estudio que se realizó el 93% utiliza la comunicación no verbal, el arte del escucha se está convirtiendo en las organizaciones.

Reyna (2018) en su publicación que fue, informo que los colaboradores pierden la confianza en la organización, ya que en caso de que no se le de oportunidades de crecimiento en la empresa tienden a irse a otras empresas, y el impacto puede ser tan fuerte ya que se tendría que enfrentar a nuevas organizaciones. Así mismo también no solo se vio afectado de cómo esta los ánimos del colaborador si no también afecta o se da una relación con la productividad, si la cultura de la empresa se da a través de líderes de una organización.

Vallejo (2015) en su publicación determino la importancia de la comunicación interna y el estudio situacional de un diario local. Su metodología que empleo a su investigación es descriptivo básica, de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. Se aplicó la técnica de encuesta y su instrumento que utilizo fue la escala de Likert. Su población y la muestra estuvo conformada por el total de los colaboradores del diario. Se concluyó, indicando que se debe de difundir los principios de la comunicación entre jefes y colaboradores del diario.

López (2016) tuvo como objetivo identificar y relacionar la comunicación interna y compromiso organizacional de los colaboradores. Así mismo su metodología empleada es al tipo de estudio fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. Utilizo la técnica de sondeo y uso del cuestionario como instrumento con escala de Likert. Se utilizó la población total que fue de 156 colaboradores, su muestra fue probabilístico simple y su muestra fue conformada por 103 colaboradores. Su estudio de datos se obtuvo a través de los diagramas

con el coeficiente de Pearson. Se concluye indicando que, si hay relación entre comunicación interna y compromiso organizacional, de igual manera hay una valoración de los colaboradores en relación con su jefe directo y hay una buena comunicación.

Trani M. (2015) tuvo como objetivo mostrar el progreso de la comunicación interna en las organizaciones, en la muestra realizada por parte observatorio de comunicación interna e identidad corporativa participaron 133 personas del Banco Sadabell, en el instante que se realizó el método, la empresa estaba atravesando un periodo de la obtención de otros bancos, lo cual fueron capaces de efectuar una comunicación interna, en el que están creando nuevos canales de comunicación y asimismo creo una marca propia de la comunicación interna. Se concluyó, que el estudio realizado indico que efectivamente la comunicación tiene que ser importante en todas las organizaciones ya que eso influye en los objetivos allegar de cada organización, pretendió mostrar a través de casos reales de cómo es en la realidad la comunicación interna, también con opiniones de sus trabajadores de cómo es la comunicación interna.

Campillo (2016) tuvo como objetivo general donde identifico la posición real de los componentes de la organización en el sector restaurantero italiana. Su metodología que utilizo es bajo la particularidad mixta con un estudio cualitativo para experimentar si el comportamiento organizacional ha influido en la satisfacción de los colaboradores, de método no experimental su diseño es transversal ya que la investigación se realizó en un instante especifico, con una encuesta de Likert que se realizó a los colaboradores del restaurante italiana, su población está conformada por 54 colaboradores en el que se utilizó a todos los colaboradores ya que al ser una mínima suma de colaboradores se puede ejecutar la prueba censal. Se concluyó que los resultados de esta investigación se pueden poner en práctica, actualmente el clima organizacional juega un papel importante adentro del comportamiento organizacional.

Quiroz (2015) tuvo como objetivo conocer más referente a la comunicación interna en la cooperativa Minera. Su metodología que utilizo a su tipo de investigación fue descriptiva, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transaccional, utilizo la técnica de las encuestas con un cuestionario en escala de Likert, se concluye indicando que su investigación que la

comunicación interna está a un 53% lo que no hace entender que constantemente está vigente ya que es un instrumento primordial para la empresa, en un desempeño laboral en las dimensiones descendente y ascendente de la comunicación.

Infanzón (2018) su objetivo fue comprobar la importancia de la comunicación interna en la empresa minera. Su metodología que utilizó en su tipo de investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental de corte transversal, ya que se obtuvieron datos en un momento dado y un tiempo único, no se manipularon variables, su población estaba conformada por 100 colaboradores con un muestra probabilística, donde su muestra fue de 44 colaboradores, en el instrumento se utilizó el cuestionario con escala de Likert, conformado por 46 preguntas. Se concluyó que haciendo un estudio continuo de donde está el problema para así ayudar a optimizar el desempeño de los colaboradores.

Anselmo (2018) como objetivo general fue ver si hay relación entre la comunicación interna y cultura organizacional, donde la metodología que se utilizó fue descriptiva correlacional, su diseño de estudio es no experimental de corte transversal, las cuales no han sido manipuladas, se recopiló los datos en momentos únicos y en una dimensión de tiempos, teniendo una población de 60 colaboradores, de este modo se aplicó un cuestionario, se utilizó como muestra la población general de muestra censal, ya que es una cantidad pequeña. Se concluyó, que el estudio si se determina que hay una dependencia entre comunicación interna y cultura organizacional de los trabajadores.

Charry (2017) en su investigación que fue, tuvo como objetivo conseguir y establecer qué vínculo hubo entre gestión de la comunicación interna y clima organizacional en el centro educativo de Lima Metropolitana durante su segundo periodo del 2016. obtuvo como metodología, descriptivo correlacional, del enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental. En sus encuestas aplicó la técnica de encuestas y su herramienta fue cuestionario. Tiene como población de 285 colaboradores, un muestreo de tipo probabilístico. Concluyó indicando que la coincidencia entre comunicación interna y clima organizacional es para cambiar la fluidez de comunicación y el desempeño de todo colaborador.

Por otro lado, en el aporte teórico sobre la variable 1 comunicación interna, hace considerable tiempo no ha sido tan valorada, a excepción de que hay muchos autores en el cual dan a conocer de distintas definiciones la comunicación interna.

Así como nos manifiesta, la metodología de **Tessi** (2011) es un método organizativo en donde la comunicación interna es todo tipo de intercambio comunicacional, de esta forma está en todo prototipo de mensaje que se genere intrínsecamente de la organización, además la comunicación interna puede ser directo e inconsecuente que se da entre sus integrantes. También nos evidencia el modelo de metodología de **comunicación 1A** (primero adentro y primero arriba), en el que nos indica tres dimensiones para asimismo conseguir facilitarnos los diferentes tipos de palabras, está la gestión de mensaje escrito, se da en la extensión corporativo, interpersonal y en la extensión intrapersonal. Se ha considerado las siguientes dimensiones descendente, ascendente y horizontal.

Tenemos la Teoría de las Relaciones Humanas, Mancera (2016) mencionó a Elton Mayo (siglo XX) quiere decir que se reocupan más por cómo piensa y siente el colaborador, ya que busca que los colaboradores participen en las tomas de decisiones. También puede ser de gerentes a operador, ya que la comunicación interna se da entre todos los miembros de la organización. Esto se ve también como una forma de valorar el trabajo, incentivando la creatividad y la productividad.

Teoría clásica de Fayol (1841–1925) consiste que la comunicación fluya en forma descendente es decir desde los niveles más inferiores hasta el nivel operativo, con la finalidad de una transmisión segura por la unidad de mando. Eso quiere decir debe de repartirse de arriba abajo y la responsabilidad. Donde nos dice que, a mayor nivel jerárquico, mayor autoridad y por consiguiente hay más responsabilidad. Así mismo tenemos al principio de mando, quiere decir en que, para una tarea cualquiera, un colaborador debe de recibir orden de un solo jefe, es decir un mando directo.

También el principio de excepcionarse refiere a la delegación de poderes, primero tienen que consultar al jefe. También se relaciona con el principio de ámbito de control, donde nadie tiene capacidad para poder dirigir bien. Principios de división de trabajo, donde se establece una tarea compleja y se divide en varios colaboradores y es realizado de forma repetitiva por un colaborador.

En mi primera dimensión comunicación descendente, Golhaber (1977) los mensajes fluyen a partir del nivel subordinado superior en la organización inclusive los están en el horizonte menor de la subordinación, de tal manera que es uno de los crecidamente importantes de la comunicación ya que es en el cual se transmite la indagación necesaria para sus actividades. Teniendo como primer indicador de esta variable tenemos motivar, que para Urcola (2005) la motivación de una persona es la situación y el entorno en el cual se encuentra (p.145). Como segundo indicador tenemos a la evaluación de rendimiento, para Cayetano (2015) es el compromiso personal se evalúa la disciplina, actitud cooperativa iniciativa y responsabilidad, saber a quién se tiene que estimular. Como tercer indicador tenemos a las competencias Urcola (2005) es clave importante en cualquier centro de trabajo, ya que nos estable de una cultura organizacional (p.125).

En la dimensión comunicación ascendente, Golhaber (1977) los colaboradores de la corporación deben de comprender que son parte fundamental de la empresa, este tipo de comunicación fluye de abajo hacia arriba (p.123). como indicador solucionar errores, Alberto (2016) incluso en situaciones de crisis, o sobre todo en ellas, hasta el último empleado debe confiar en el gerente y apostar por la empresa, sabiendo que su esfuerzo y tarea serán importantes para solucionar la situación. Como segundo indicador reuniones, Alberto (2016) las reuniones de carácter formal deben presentar un orden del día, esto hará que las personas antes de asistir puedan conocer y preparar los temas a tratar. Como tercer indicador identificar incidencias, David (2014) nos dice que las consideramos oportunidades de mejora cuyo abordaje nos acercará a un nuevo modelo de empresa que ponga a las personas en el centro de la gestión.

En cuanto a la segunda dimensión comunicación horizontal, Golhaber (1977) también llamado comunicación adyacente, este tipo de comunicación en el cual los mensajes llegan crecidamente y fluidos entre los colaboradores del parecido nivel de jerarquía adentro de la organización. Como primer indicador la información, según Santiago (2014) nos dice El mensaje puede ser más amplio, como la reproducción de los valores, las misiones, visiones y objetivos organizacionales, o más segmentado y restringido a un grupo de empleados. según indicador distribuir tareas según Alvares (2014) cada colaborador tiene que tener sus objetivos del día y cumplir su jornada, así poder tener una comunicación clara. tercer indicador que

para Crespo (2015) plan de trabajo según para una mejor organización para establecer objetivos, metas y las evaluaciones.

Con respecto a la teoría de la variable 2 Comportamiento Organizacional tenemos a Robbins y Jude (2013) que estudia la relación que tiene todos los individuos, grupos y la combinación en la conducta adentro de las organizaciones, con el fin de lograr buenos resultados en las organizaciones. También García (2014) el objetivo es poder tener esquemas las cuales permitan una mejora en las organizaciones y así se pueda adoptar a diferentes personas, ya que el ser humano tiene la posibilidad de poder obtener logros en una organización y para ello se requiere de estrategias.

La actual hipótesis no solo puede ser comprendida solo conociendo el comportamiento individual, sino que también conociendo a los colaboradores cuando están a solas o en grupo ya que así se podrá conservar una perspectiva general de la organización. De todos modos, las organizaciones están influenciado por la psicología y así como una empresa está conformado por su personal, las organizaciones además ayudan a entender el comportamiento de todo colaborador e incluso de la empresa

Se planteó la teoría McGregor (1960) es una de las teorías crecidamente conocidas con el comportamiento humano en las organizaciones empresariales, asimismo es conocida como la **teoría “X” e “Y”**, nos representa ambas teorías en el que se agrupa distintas maneras de prácticas con la comparación de gestión de recursos humanos, nos dice que los responsables de los equipos condicionan su estilo de orientación. Nos dice que los colaboradores tienden a no obviar el trabajo es allí en donde el líder debe orientar a su grupo.

La teoría “X” nos dice que el colaborador se desgana por el trabajo y siempre que se pueda rehuirá al trabajo, de tal manera que el mayor segmento de las personas tiene que ser obligadas a producir y a ser controladas para que así logren los objetivos de la empresa. Además, nos dice que el colaborador prefiere que lo dirijan, es por eso que esta teoría es donde los lideres tiene los comportamientos autoritarios y son los responsables de que los miembros de su grupo cumplan con los objetivos. La teoría “Y” está más enfocada en la motivación y la toma de responsabilidades de nuestros colaboradores, nos dice que el colaborador no lo

rehúye las labores ya que prefieren trabajar y así cumplir con las metas establecidas en la empresa, ellos están comprometidos con su trabajo y se asocia a compensaciones por su logro y eso hace que se motiven más y trabajen bien dentro de la organización.

La primera dimensión comportamiento individual, Robbins, Stephen P (2004) estudia la conducta individual, así como también se puede obtener de la información personal de cada colaborador, como comportamiento de unos individuos con ciertas características psicológicas y en un resuelto contexto. Como primer indicador Habilidad Según Rodríguez (1988) nos indica habilidades y aptitudes limitadas y diferenciales, así como la posibilidad de aprender. Como segundo indicador son valores Según García (2007), nos indica que los valores son creencias básicas que un individuo tiene acerca de lo que es bueno, correcto y deseable. Un sistema de valores consiste en una jerarquía de los valores en función de la intensidad y de la importancia concebida por un individuo. Como tercer indicador esta la motivación Según García (2007), La motivación es un factor psicológico empleado para explicar el porqué de la conducta que comprende la iniciación, la orientación, el nivel de esfuerzo desarrollado y la persistencia a lo largo del tiempo.

La segunda dimensión comportamiento grupal, Robbins, Stephen P (2004) el equipo o grupos a los que una persona pertenece constituye su creación general. De esta manera delimita y restringe el tipo de estímulos informativos y afectivos a los que una persona tiene acceso. Como primer indicador se encuentra el liderazgo y según Hunt y Osborn (1978) indica que si proponen un modelo reactivo-adaptativo: los líderes adoptan su conducta al contexto organizacional y reaccionan a las demandas de sus subordinados, el liderazgo es uno de los comportamientos más claramente sociales. Como segundo indicador está el proceso evolutivo Según Max weber el proceso evolutivo de la sociedad occidental es según weber caracterizado por el paso progresivo hacia un comportamiento cada vez más racional y orientado a fines. Como tercer indicador es la toma de decisiones Por otro lado, Castillo Hernández (2006), nos indica que son capaces de reconocer situaciones, la capacidad de reconocer las diferencias en los resultados dentro de la organización, estando, naturalmente influido por las controversias y los debates

que afectan el área, capacidad de reconocer situaciones, la capacidad para generar un repertorio.

La tercera dimensión comportamiento organizacional de esta variable, nos dice Robbins, Stephen P (2004) es un estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta adentro de las organizaciones. Tenemos al primer indicador objetivos y según Según Seashore (1976) nos indica que las decisiones y actividades en la organización. Se especifican progresivamente para delimitar los comportamientos adecuados para su consecución. Como segundo indicador tareas y roles Según Gerardo (2007), se definen progresivamente, diferenciándose de otras tareas y roles de forma que se puedan conseguir objetivos complejos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

En el Tipo de investigación es de nivel Aplicada, donde los conocimientos obtenidos podrán ser utilizados para lograr proporcionar solución a la problemática de la empresa, según Figueroa, (2015) la investigación fue aplicada y guardo una dependencia básica, por tanto, depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, de este modo la investigación nos ayudara para mejorar y promover cambios determinados.

Se planteó un diseño de tipo no experimental de corte transversal y correlacional. Se buscó recoger datos que fundamenten el cálculo de las preguntas y asimismo experimentar la hipótesis que se está planteando. No se puede manipular los datos obtenidos. Nos remite Kerlinger (1979) es la recolección de datos de este modo reconocer la hipótesis con una justificación numérica en el que también está el análisis estadístico, donde no hay manipulación de datos de las variables. Además, el Enfoque de investigación según Ñaupas et al. (2014) indico que un análisis cuantitativo nos da un conjunto de diversos procesos que son secuenciales y probatorios, por ende, se procesara la información obtenida con el fin de notar la confiabilidad de ello.

El nivel de investigación es Descriptivo correlacional, según Hernández y Fernández y Baptista (2014) tiende a poseer un excelente informe de las propiedades, así como la característica de personas, ya sea un grupo, una comunidad o cualquier otro fenómeno que se necesite analizar, el tipo de investigación es correlacional, es un estudio que tiene como objetivo evaluar qué dependencia hay entre ambas variables, explicar cuanto mide cada variable, pero al mismo tiempo analizan la dependencia que hay entre variables. Por ende, se requiere referir con un precepto para seguir las pautas, con el cual se procederá de la indagación obtenida.

Se menciona que Método de análisis de datos en el estudio es de método hipotético-deductivo ya que se tendrá que determinar comprobando hechos de la realidad. Según Bernal (2010) el método hipotético deductivo es un proceso que inicia de afirmaciones las cuales se formulan como hipótesis y así poder verificar tales hipótesis ya sea positivas o negativos.

3.2. Variable y Operacionalización

En la primera variable comunicación interna (independiente) y la segunda variable es de comportamiento organizacional (dependiente), dichas variables se medirán a través de sus indicadores, midiendo a través de la escala de Likert del 1 al 5 luego se procesó a través del programa SPSS versión 26.

3.3. Población, muestra y muestreo

Es por ello que el estudio está conformado por un total de 50 colaboradores de la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020. Tamayo, T. y Tamayo, M (2009) que la población se da en un tiempo y lugar determinado, donde se da una relación directa con la problemática del estudio.

Se trabajará el muestreo censal, es decir se contó con los 50 colaboradores de la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recopilación de datos es a través de la encuesta, lo cual tendrá 5 alternativas para poder elegir a marcar con las preguntas elaboradas por el investigador. Nos dice Carrasco (2005) que la encuesta es considerablemente utilizada en la investigación general, ya que su variabilidad y validez de datos que de ella se obtiene, con la conclusión de lograr los valores estadísticos de un estudio cuantitativo.

Así mismo el instrumento la herramienta que nos brindará apoyo a la medición consistirá en un cuestionario ya que se facilitará un rango de respuestas de tipo Likert dando así un total de 20 preguntas, donde se muestran las variables a investigar, dado así, esta encuesta será respondida de modo anónimo.

En la validación según Hernández (2014) el cuestionario ayuda a poder medir el nivel de las variables, sus dimensiones, que tienen ya definición en antecedentes y teorías que han sido ya utilizadas. En el estudio se desarrolló dos encuestas que corresponden a cada variable que han sido sometidas a un dictamen de 3 expertos, quienes revisaron detenidamente el formato de validación presentada, así mismo considero importante mencionar a la validación de los

instrumentos se llevó a cabo mediante el juicio de expertos conformado por los asesores de investigación de la carrera de Administración de Empresas.

La confiabilidad nos indica Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un instrumento en el cual puede ser aplicada repetitivamente a los mismos individuos. Para esta investigación la confiabilidad del instrumento se realizó a través de una prueba piloto conformado por 20 colaboradores de la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, mediante el método de Alfa de Cron Bach para poder identificar el grado o rango de confiabilidad, en el programa del SPSS versión 26 y el Excel versión 2015.

3.5. Procedimiento

Para la elaboración del trabajo se ha seleccionado las variables que es el objeto del estudio, y después se ha dividido en dimensiones, obteniendo indicadores las cuales eso nos ayuda a comprender la investigación que se va a realizar. Luego hacemos la recolección de datos a través de la encuesta de Likert, con el fin de obtener resultados y analizarlo. Finalizando, al tener los resultados nos llevara a la discusión del estudio, recomendaciones y conclusiones presentadas por mi persona.

3.6. Métodos de análisis de datos

Esta información es recopilada atreves de las encuestas personales de la empresa Maestro Perú S.A que fue llenada por los colaboradores con un promedio de 20 minutos. Se está llevando a cabo mediante la hipótesis de relación a mis variables que son comunicación interna y comportamiento organizacional.

De acuerdo con Fernández, Hernández y Baptista (2014) el estudio que se está realizando es mediante el método estadístico para la recolección de datos, con programa del SPSS versión 26.0, ya que se procesara la información usando en el estudio descriptivo y se presentara mediante gráficos y cuadros para verificar el análisis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación realizada lo sustento con una normalidad ética, eso me certifica que el contenido de la investigación que se está realizando consta de diferentes puntos establecidos en la ejecución de mi investigación. De este modo asimismo este trabajo de investigación será pasado por la prueba de similitud del Turnitin donde se podrá autenticar la calidad y ética de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Indico así mismo los resultados que se dieron en 50 encuestados dirigidos a los colaboradores de la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra

Tabla N° 1

Variable 1 comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	21	42,0	42,0	42,0
	Indiferente	9	18,0	18,0	60,0
	De acuerdo	16	32,0	32,0	92,0
	Muy de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1, se visualiza que él 60% que incumbe a 60 colaboradores respondieron que están en desacuerdo con la comunicación interna en la empresa. Al mismo tiempo, el 40% que incumbe a 40 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre la comunicación interna.

Resultados por dimensiones

Tabla N° 2:

Comunicación Descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	10	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	40,0
	Indiferente	13	26,0	26,0	66,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	88,0
	Muy de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: con respecto a la tabla 2, se visualiza que el 66% que incumbe a 66 colaboradores respondieron que están en desacuerdo e indiferente con la comunicación descendente en la empresa. Al mismo tiempo, el 34% que incumbe a 34 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre la comunicación descendente.

Tabla N°3

Dimensión: Comunicación ascendente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	14	28,0	28,0	28,0
Indiferente	16	32,0	32,0	60,0
De acuerdo	16	32,0	32,0	92,0
Muy de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: De acuerdo con la tabla 3, se visualiza que el 60% que incumbe a 60 colaboradores respondieron que están en desacuerdo con la comunicación ascendente en la empresa. Al mismo tiempo, el 40% que incumbe a 40 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre la comunicación ascendente.

Tabla N°4

Dimensión: Comunicación horizontal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	10	20,0	20,0	30,0
Indiferente	17	34,0	34,0	64,0
De acuerdo	13	26,0	26,0	90,0
Muy de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: con respecto a la tabla 4, se visualiza que el 64% que incumbe a 64 colaboradores respondieron que están en desacuerdo e indiferente con la comunicación horizontal en la empresa. Al mismo tiempo, el 36% que incumbe a 36 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre la comunicación horizontal.

Resultados de la variable 2 Comportamiento Organizacional

Tabla N°5

Variable 2 Comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	14	28,0	28,0	34,0
Indiferente	18	36,0	36,0	70,0
De acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: con respecto a la tabla 5, se visualiza que el 70% que incumbe a 70 colaboradores respondieron que están en desacuerdo con el comportamiento organizacional en la empresa. Al mismo tiempo, el 30% que incumbe a 30 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre el comportamiento organizacional.

Tabla N°6

Dimensión Comportamiento individual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	14	28,0	28,0	30,0
Indiferente	25	50,0	50,0	80,0
De acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: con respecto a la tabla 6, se visualiza que el 80% que incumbe a 80 colaboradores respondieron que están en desacuerdo e indiferente con el comportamiento individual en la empresa. Al mismo tiempo, el 20% que incumbe a 20 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre el comportamiento individual.

Tabla N°7

Dimensión: Comportamiento Grupal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	4	8,0
	En desacuerdo	11	22,0
	Indiferente	24	48,0
	De acuerdo	11	22,0
	Total	50	100,0

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: De acuerdo con la tabla 7, se visualiza que el 78% que incumbe a 78 colaboradores respondieron que están en desacuerdo con el comportamiento grupal en la empresa. Al mismo tiempo, el 22% que incumbe a 22 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre el comportamiento grupal.

Tabla N°8

Dimensión Nivel Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	11	22,0	22,0	30,0
	Indiferente	24	48,0	48,0	78,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración en base al programa operativo SPSS Versión 26

Interpretación: De acuerdo a la tabla 8, se visualiza que el 78% que incumbe a 78 colaboradores respondieron que están en desacuerdo e indiferente con el nivel

organizacional en la empresa. Al mismo tiempo, el 22% que incumbe a 22 colaboradores respondieron que están muy de acuerdo sobre el nivel organizacional.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

4.2.1. Prueba de Prueba de Hipótesis General Rho Spearman

En la tabla 9, se muestra el grado de asociación de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman:

Tabla N°9

Cuadro de Coeficientes de Correlación de Rho Spearman

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

Fuente: Elaboración propia, Tomado por Hernández, Fernández, y Baptista (2014), P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Se midió el coeficiente de correlación de Rho de Spearman según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) tomando sus rangos de su libro metodología de la investigación.

Regla de decisión:

Si la $\text{sigE} < \text{SigT}$, entonces Rechazar la hipótesis H_0

Si la $\text{SigE} > \text{SigT}$, entonces Aceptar la hipótesis H_0

Condición:

La significancia será de $\alpha = 5\%$; nivel de aceptación = 95%; $z = 1,96$

Hipótesis general:

Hg: Existe relación entre comunicación interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

Hipótesis 1: comunicación interna y comportamiento organizacional

H1: Existe relación entre comunicación interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

H0: No existe relación significativa entre Comunicación Interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

CD = $(0,941) (0,941) = 0,885$ y el % = $0,885 \times 100 = 88,5\%$

Tabla 10: Correlación de Variables

			comunicación interna (Agrupada)	comportamiento organizacional (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación Interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Comportamiento Organizacional (Agrupada)	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración a través del programa estadístico SPSS Versión 26

Interpretación: A través de la tabla 10, el coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,941 puntos, por lo que se determina una correlación positiva perfecta de la variable 1 comunicación interna con la variable 2: comportamiento organizacional. Asimismo, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p-valor $(0,00) < 0.05$ por consiguiente se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alternativa (H1). En conclusión, existe relación significativa entre comunicación interna y comportamiento organizacional de los colaboradores.

Hipótesis específica 1:

HE₁: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento individual de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

H₁: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento individual de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento individual de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

Calcular el % de relación entre Comunicación interna y comportamiento individual de la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

CD = (0,855) (0,855) = 0,731 y el % = 0,731 x 100= 73,1%

Tabla N°11

Coeficiente de asociación entre la Variable 1 y dimensión comportamiento individual

			Comunicación Interna (Agrupada)	comportamiento individual (Agrupada)
Rho de Spearman	comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	comportamiento individual (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración a través del programa estadístico SPSS Versión 26

Interpretación: A través de la tabla 11, el coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,855 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte de la variable 1: comunicación interna con la dimensión 1 de la variable 2: comportamiento individual. Asimismo, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p-valor (0,00) < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta hipótesis alternativa (H₁). En conclusión, existe relación significativa entre comunicación interna y comportamiento individual de los colaboradores.

Hipótesis específica 2:

HE₂: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento grupal de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento grupal de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento grupal de los colaboradores en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

Tabla N°12

coeficiente de la relación entre la Variable 1 y dimensión comportamiento grupal

			comunicación interna (Agrupada)	comportamiento grupal (Agrupada)
Rho de Spearman	comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	comportamiento grupal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración a través del programa estadístico SPSS Versión 26

Interpretación: A través de la tabla 12, el coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,871 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte de la variable 1: comunicación interna con la dimensión 2 de la variable 2: comportamiento grupal. Asimismo, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p-valor (0,00) < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alternativa (H1). En conclusión, existe relación significativa entre comunicación interna y comportamiento grupal de los colaboradores.

Prueba de hipótesis específica 3

HE₃: Existe relación entre la comunicación interna y el nivel organizacional de los colaboradores Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

H1: Existe relación entre la comunicación interna y el nivel organizacional de los colaboradores Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020

H0: No existe relación entre la comunicación interna y el nivel organizacional de los colaboradores Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

Tabla N° 13

Coefficiente de correlación entre la variable 1 y dimensión nivel organizacional

		comunicación interna (Agrupada)	nivel organizacional (Agrupada)
Rho de Spearman	comunicación interna (Agrupada)	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	nivel organizacional (Agrupada)	,900**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Fuente: Elaboración a través del programa estadístico SPSS Versión 26

Interpretación: A través de la tabla 13, el coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,900 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva perfecta de la variable 1: comunicación interna con la dimensión 3 de la variable 2: nivel organizacional. Asimismo, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p-valor (0,00) < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alternativa (H1). En conclusión, existe relación significativa entre comunicación interna y nivel organizacional de los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

Se investigó la relación significativa entre comunicación interna y comportamiento organizacional de Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020.

La investigación tuvo como resultado en su hipótesis general los resultados la existencia de una relación fuerte entre las variables comunicación interna y comportamiento organizacional mediante una eficaz comunicación de la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020. Dicho análisis tuvo un CD (coeficiente de determinación) del 88.51% y se contratara dicho resultado con la investigación realizada. Así mismo coincidiendo con la investigación de Infanzón (2018), nos indica que el resultado del 50% fue altamente positivo lo cual coincide con una relación entre comunicación interna y comportamiento organizacional. Para el autor, las métricas son importantes en la medida que informan sobre poder optimizar la comunicación de los colaboradores en la empresa. Por otro lado, se guarda relación con la teoría científica planteada por Tessi (2011), quien dice que la comunicación es esencial en la organización ya que es el mejor manejo para poder transmitir mensajes ya sea entre subordinados o jefes y subordinados.

Los resultados de la hipótesis especifican 1 indicaron que existe relación significativa entre comunicación interna y comportamiento individual entre los colaboradores de Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, con un coeficiente de determinación (CD) del 73, 10%, podemos afirmar que existe relación significativa y rechaza la hipótesis nula, es por ello que se debe de fortalecer la relación entre los colaboradores de la empresa. Coincidiendo con la investigación de López (2016) nos indica que el resultado fue altamente positivo lo cual un 75% coincide con una relación entre comunicación interna y comportamiento individual, estableció la comunicación es esencial ya que mantiene una percepción dentro del ambiente laboral para todos los colaboradores de una empresa, lo cual puede facilitarse de muchas maneras. Para el autor, son importantes en la medida que informan sobre poder optimizar la comunicación de los colaboradores en la empresa.

En relación a mi hipótesis especifica 2 para comprobar si existe relación entre la variable comunicación interna y comportamiento grupal entre los

colaboradores de Maestro, Puente Piedra, 2020, se obtuvo como resultado una relación positiva muy fuerte con un coeficiente de determinación del 75.86% estableciendo que si hay relación entre la variable y la dimensión, coincidiendo con la investigación de Fuentes (2019) nos indica que dio como resultado un 93% que es altamente positivo lo cual coincide con una relación entre comunicación interna y comportamiento grupal. Asimismo, manifiesta que resulta muy alentador ver oír a sus miembros de equipo interesados en tener una buena comunicación interna para así poder lograr mensajes importantes y así poder relacionarse adecuadamente, lo cual dice que hay una relación positiva entre la variable y la dimensión. Para el autor, son importantes en la medida que informan sobre poder optimizar la comunicación de los colaboradores en la empresa.

Finalmente en relación a mi hipótesis específica 3, obtuvo como resultado una relación altamente positivo entre la variable comunicación interna y la dimensión comportamiento de los colaboradores de Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, siendo un coeficiente de determinación de un 81% por su parte, coincidiendo con la investigación de Begoña (2015) nos indica que el resultado fue altamente positivo lo cual coincide con una relación entre comunicación interna y nivel organizacional, así mismo nos manifiesta que la comunicación interna es trascendental para las organizaciones ya que llegara a un crecimiento para un buen desarrollo dentro de la organización. Para el autor, son importantes en la medida que informan sobre poder optimizar la comunicación de los colaboradores en la empresa.

Dentro de los parámetros de la investigación con el apoyo y estudio adecuado se detectaron las diferentes formas de poder comunicarnos dentro de una empresa, donde se observa notoriamente cuán importante es la comunicación en una organización, pero con ellos presentar teorías que ayuden más a cómo llevar la comunicación interna en una empresa, con apoyo de las áreas pertinentes, ya que la tesis fue realizado para ver la relación de la comunicación interna y el comportamiento organizacional entre los colaboradores de la empresa pudiendo determinar un diagnóstico y una propuesta de mejora para la organización, esto traería un impacto positivo para la organización.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegó están de acuerdo con el objetivo general e Hipótesis y los específicos:

Primera: Se identificó la presencia de una relación del 88.51% en las variables de estudio, entre comunicación interna y comportamiento organizacional en la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, en la cual mediante el Rho Speerman con un coeficiente de 0,941** correlación positiva alta. Entonces, se concluye indicando que la comunicación si influye en el comportamiento organizacional, ya que gracias a la comunicación se puede obtener mejores resultados y que los colaboradores sean eficientes y así puedan lograr mejores resultados.

Segunda: Se estableció entre la variable y la dimensión comunicación interna y comportamiento individual en la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, existe una relación de 73.1%, con un Rho de Spearman del 0, 855 correlación positiva muy fuerte. En efecto, que la comunicación interna influye en las conductas individuales de la organización y así se pueda lograr mejores resultados, donde se comprobó que existe relación significativa.

Tercera: Se determinó que, si existe relación entre la variable y la segunda dimensión comunicación interna y comportamiento grupal en la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, lo cual se determinó un coeficiente de determinación 75.86% con un Rho de Spearman de 0,871 positiva muy fuerte. En base a este resultado se puede visualizar que si hay una comunicación se podrá trabajar mejor en equipos o grupos y así cumpliendo los objetivos.

Cuarta: Finalmente en la investigación, se estableció que existe una relación entre la variable y la tercera dimensión de la comunicación interna y nivel organizacional en la empresa Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020, siendo el coeficiente de determinación de 81%, con un Rho de Spearman del 0,900 correlación positiva muy fuerte. Por ende, se afirma que teniendo un buen nivel de comunicación las conductas de los colaboradores serán eficaces y así lograr un mismo objetivo.

VII. RECOMENDACIONES

Se espera que la presente investigación sea fuente para futuras investigaciones

Primera: Se recomienda la implementación de un modelo de la comunicación interna donde todos los integrantes de la organización sean considerados emisores de comunicación, para así poder implementar y desarrollar mejor la comunicación y transmitir los mensajes de manera más eficaz y lograr una mayor comprensión de los colaboradores, y de esta manera poder contribuir a desarrollar un mejor comportamiento organizacional.

Segunda: Se recomienda organizar reuniones, donde los líderes puedan lograr diálogos que les permitan obtener estrategias interpersonales con sus subordinados, ya que es importante que un buen líder de la organización conozca cómo piensan los colaboradores de la organización. Con la finalidad de contribuir que los colaboradores tengan un mayor compromiso con la organización.

Tercera: Se debe elaborar formalmente espacios, donde los colaboradores puedan llegar sus opiniones, quejas, inquietudes y a la vez sus propuestas para mejorar la comunicación en la empresa, también se recomienda realizar reuniones o charlas para mejorar la comunicación interna, y así mejorar la comprensión de los mensajes emitidos por cada colaborador de la empresa, con una finalidad de poder aportar y así desarrollen comportamientos que están basado en la organización.

Cuarta: Finalmente se puede implementar un programa para mejorar los niveles de comunicación, que se centra en mejorar la comprensión de los mensajes emitidos por los colaboradores, y así se pueda mejorar la organización y tenga un sentido más claro la comunicación y los niveles del comportamiento organizacional.

REFERENCIAS

- Alberto Andreu Pinillos. (2016). En el artículo la importancia de la comunicación interna en una organización. (revista digital inesem) (Madrid España).
- Antezana, C. (2016). La dispersión de la identidad corporativa como generadora de problemas comunicacionales y organizacionales. Universidad peruana de ciencias Aplicadas.
- Begoña, V. (2015). En el artículo la importancia de la comunicación interna en una organización. (revista digital inesem). Madrid-España.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/919/Gandy%20_Infaz%20c3%b3n_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cieza, S. (2016) La comunicación interna y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora (estudio realizado en Trujillo), (tesis para otorgar el grado de maestro). Universidad UPN Trujillo. Obtenido de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11859/Cieza%20Serrano%20Juan%20Rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cañarí, L. (2016). Motivación laboral y comportamiento organizacional. (estudio realizado en la institución educativa sagrado corazón de Jesús 6059), (tesis de grado). Universidad autónoma del Perú Lima. Obtenido de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/405/1/CANARI%20LOPEZ%20YSABEL.pdf>
- Campillo, L. (2016). Diagnóstico del Comportamiento Organizacional (tesis de maestría). Universidad Autónoma de baja california sur, en el Sector Restaurantero. La Paz B.C.S.
- José Álvarez- Razón. Revista Electrónica Latina Especializada en Comunicación N° 56, "Comunicación Interna, la estrategia del éxito" 2014, Issue 44, p34-53. 20

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional (2a ed.). México D.F: Mac Graw Hill.
- Charry, H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- David Gómez Ramirez. (7 de junio de 2014). Herramienta esencial en la comunicación interna. Consultoría y Formación en Marketing Digital y Community Management, -, -. junio 2015, De Dulantzi Social Media Base de datos.
- García, A. (2014). El comportamiento organizacional del gerente educativo en el centro venezolano de profesionalización (CEVEPRO). Análisis crítico. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo. Valencia.
- Goldhaber, G. M. (1977). Comunicación organizacional. México: Logos.
- Harold P. Oyarvide-Ramírez I (2017) Ciencias económicas y empresariales Artículo. La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación, México, DF, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria
- Infanzón, M. (2018). Percepción sobre la comunicación interna en la empresa Minera G&M Madre de Dios - Huepetue (tesis para licenciatura). En la universidad peruana Unión Juliaca.
- Kerlinger, F. (1975). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D, F.: Nueva Editorial Interamericana.
- López, H. (2016). Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil (tesis de pregrado). Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador.

- Mancera, R. (2016). Teorías del comportamiento organizacional. Recuperado el 10 de marzo de 2017, recuperado de:
<http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/teorias-delcomportamiento-organizacional/>
- Otake, K. y Otoyá, C. (2017). Diagnóstico de nivel de compromiso organizacional de los colaboradores (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Robbinns, Stephen P. (2004). Comportamiento Organizacional (vol. Décimo Tercera edición). México: Prentice hall.
- Ramos, U (2016) Desarrollo del Talento Humano (tesis para el título de magister), en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Robbins, S. Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación de México, S.A. de CV.
- Santiago Castaño. (2014). Comunicación interna, motivación y éxito empresarial. Prnoticias,133.
- Segarra, S. (2019). Departamento de ciencias de la comunicación. (tesis de grado) Universidad de Santiago de Compostela.
- Trani, J. (2015) La comunicación interna una herramienta al servicio de las organizaciones (tesis para el título de magister), Universidad de Barcelona.
- Terán rosero (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias. Revista cubana de investigaciones biomédicas, Sangolqui, Ecuador
- Tessi, M. (2011). Viajero Ejecutivo. BCD travel, 11, 18-20.
- Tessi, M. (2012). Comunicación interna en la práctica. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Tripathy, M. (2018). Assertiveness – A win-win approach to business communication. IUP Journal of Soft Skills, 12(2), 48-56. ISSN: 09738479. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2064878987?accountid=37408>

- Tamayo T. y Tamayo, M. (2009). El proceso de la investigación científica. México: editorial Limusa S.A. 4ta Edición, México.
- Van Cees. (2015). Profesor y director del Centro de Comunicación Corporativa de la Universidad Erasmo de Rotterdam, Holanda. Obtenido de:
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/cvanriel.html?iframe=true&width>
- Vallejo, D. (2015). Análisis de la gestión de la comunicación interna en las empresas informativas de prensa en la sierra Ecuatoriana Caso Diario La Prensa de Chimborazo. (tesis de maestría). Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Otake, K. y Otoyá, C. (2017). Diagnóstico de nivel de compromiso organizacional de los colaboradores (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Harold P. Oyarvide-Ramírez I (2017) Ciencias económicas y empresariales Artículo corto La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

La comunicación interna y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Maestro Perú de responsabilidad limitada, - Lima 2019.

DATOS GENERALES:

Edad: 18 a 25 años () 25 a 35 años () 35 a 55 años () 55 a más ()

La siguiente encuesta consiste en marcar con una "X", según las opiniones que desee mejorar de la empresa Maestro Perú.

ÍTEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1.la empresa debe motivar a sus colaboradores constantemente					
2 la evaluación mensual que se realiza sirve para medir su rendimiento laboral					
3la empresa debe evaluar a su personal de acuerdo a las competencias mencionadas en su perfil profesional					
4 La empresa debe tener soluciones de errores de cada colaborador dentro de la empresa.					
5 La empresa debe tener reuniones constantes sobre los logros de la empresa y de cada colaborador					
6 Los empleados que no están motivados son más proclives a generar incidencias, porque no disfrutan de su trabajo.					
7 La empresa debe compartir información que es relevante para otros de manera oportuna.					
8 La empresa debe ser equitativa y eficiente al momento de distribuir las tareas a los colaboradores.					
9 Se debe organizar y sistematizar antes de hacer un plan de trabajo.					
10 La habilidad es un aporte importante dentro del comportamiento organizacional.					
11 Los valores deben ser parte esencial de la cultura organizacional.					
12 Es importante poder tener la posibilidad de un desarrollo dentro de la empresa.					
13 Los líderes dela empresa deben promover el trabajo en equipo.					
14 Los procesos alcanzados en la empresa deben ser reconocidos.					
15 Ejecutar soluciones asertivas ante los diferentes problemas que haya en la empresa.					
16 Los objetivos de la empresa deben ser accesibles para todos los Colaboradores					
17 Los colaboradores deben estar comprometidos con la organización.					
18 Establecer parámetros dentro de la organización promueve los derechos y obligaciones del trabajador.					
19 Se debe respetar las reglas de la organización.					
20 Los colaboradores deben cumplir las normas como una buena convivencia organizacional.					

Anexo N°2. Validación del instrumento

Tabla 14*Validez del instrumento por expertos*

	Expertos	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Cárdenas Saavedra Abrahán	Aplicable	Dr.
Experto 2	Cazma Zarate Carlos Antonio	Aplicable	Dr
Experto 3	Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Dr

Fuente: Elaboración propia.**Anexo N°3. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos****Tabla 15:***Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de datos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Tabla 16*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	20

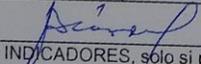
Fuente: de SPSS V.26

Tabla 17*Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficiente*

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy Baja

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Anexo N°4. Matriz de validación del instrumento de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS							
Título de la Investigación: Comunicación Interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A, Puente Piedra, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Huamán Espinoza, Roció Milagros							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CADEVAL SIAUEDAS ABUSAY							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación descendente	Motivar	La empresa debe motivar a sus colaboradores constantemente.	5= Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indiferente 2 = En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo	✓		
		Evaluación de rendimiento	La evaluación mensual que se realiza sirve para medir su rendimiento laboral.		✓		
		Competencias	La empresa debe evaluar a su personal de acuerdo a las competencias mencionadas en su perfil profesional.		✓		
	Comunicación ascendente	Solucionar errores	La empresa debe tener soluciones de errores de cada colaborador dentro de la empresa.		✓		
		Reuniones	La empresa debe tener reuniones constantes sobre los logros de la empresa y de cada colaborador.		✓		
		Identificar incidencias	Los empleados que no están motivados son más proclives a generar incidencias, porque no disfrutan de su trabajo.		✓		
	Comunicación horizontal	Información	La empresa debe compartir información que es relevante para otros de manera oportuna.		✓		
		Distribuir tareas	La empresa debe ser equitativa y eficiente al momento de distribuir las tareas a los colaboradores.		✓		
		Plan de trabajo	Se debe organizar y sistematizar antes de hacer un plan de trabajo.		✓		
Comportamiento organizacional	Comportamiento individual	Habilidad	La habilidad es un aporte importante dentro del comportamiento organizacional.	✓			
		Valores	Los valores deben ser parte esencial de la cultura organizacional.	✓			
		Motivación	Es importante poder tener la posibilidad de un desarrollo dentro de la empresa.	✓			
	Comportamiento grupal	Liderazgo	Los líderes de la empresa deben promover el trabajo en equipo.	✓			
		Procesos	Los procesos alcanzados en la empresa deben ser reconocidos.	✓			
		Toma de decisiones	Ejecutar soluciones asertivas ante los diferentes problemas que haya en la empresa.	✓			
	Comportamiento organizacional	Objetivos	Los objetivos de la empresa deben ser accesibles para todos los Colaboradores.	✓			
		Compromiso	Los colaboradores deben estar comprometidos con la organización.	✓			
		Reglas	Establecer parámetros dentro de la organización promueve los derechos y obligaciones del trabajador. Se debe respetar las reglas de la organización. Los colaboradores deben cumplir las normas como una buena convivencia organizacional.	✓			
Firma del experto: 			Fecha: 22 / 11 / 2019				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

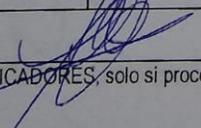
Título de la Investigación: Comunicación Interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A, Puente Piedra, 2020

Apellidos y nombres del investigador: Huamán Espinoza, Roció Milagros

Apellidos y nombres del experto: *CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación descendente	Motivar	La empresa debe motivar a sus colaboradores constantemente.	5= Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indiferente 2 = En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo	/		
		Evaluación de rendimiento	La evaluación mensual que se realiza sirve para medir su rendimiento laboral.		/		
		Competencias	La empresa debe evaluar a su personal de acuerdo a las competencias mencionadas en su perfil profesional.		/		
	Comunicación ascendente	Solucionar errores	La empresa debe tener soluciones de errores de cada colaborador dentro de la empresa.		/		
		Reuniones	La empresa debe tener reuniones constantes sobre los logros de la empresa y de cada colaborador.		/		
		Identificar incidencias	Los empleados que no están motivados son más proclives a generar incidencias, porque no disfrutan de su trabajo.		/		
	Comunicación horizontal	Información	La empresa debe compartir información que es relevante para otros de manera oportuna.		/		
		Distribuir tareas	La empresa debe ser equitativa y eficiente al momento de distribuir las tareas a los colaboradores.		/		
		Plan de trabajo	Se debe organizar y sistematizar antes de hacer un plan de trabajo.		/		
Comportamiento organizacional	Comportamiento individual	Habilidad	La habilidad es un aporte importante dentro del comportamiento organizacional.	/			
		Valores	Los valores deben ser parte esencial de la cultura organizacional.	/			
		Motivación	Es importante poder tener la posibilidad de un desarrollo dentro de la empresa.	/			
	Comportamiento grupal	Liderazgo	Los líderes de la empresa deben promover el trabajo en equipo.	/			
		Procesos	Los procesos alcanzados en la empresa deben ser reconocidos.	/			
		Toma de decisiones	Ejecutar soluciones asertivas ante los diferentes problemas que haya en la empresa.	/			
	Comportamiento organizacional	Objetivos	Los objetivos de la empresa deben ser accesibles para todos los Colaboradores.	/			
		Compromiso	Los colaboradores deben estar comprometidos con la organización.	/			
		Reglas	Establecer parámetros dentro de la organización promueve los derechos y obligaciones del trabajador. Se debe respetar las reglas de la organización. Los colaboradores deben cumplir las normas como una buena convivencia organizacional.	/			

Firma del experto:



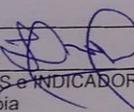
Fecha

21 / NOV / 2019

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la Investigación: Comunicación Interna y Comportamiento Organizacional en Maestro Perú S.A, Puente Piedra, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Huamán Espinoza, Roció Milagros							
Apellidos y nombres del experto: <u>BY CARALAZA ESTERLA TERDANO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación descendente	Motivar	La empresa debe motivar a sus colaboradores constantemente.	5= Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indiferente 2 = En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo	/		
		Evaluación de rendimiento	La evaluación mensual que se realiza sirve para medir su rendimiento laboral.		/		
		Competencias	La empresa debe evaluar a su personal de acuerdo a las competencias mencionadas en su perfil profesional.		/		
	Comunicación ascendente	Solucionar errores	La empresa debe tener soluciones de errores de cada colaborador dentro de la empresa.		/		
		Reuniones	La empresa debe tener reuniones constantes sobre los logros de la empresa y de cada colaborador.		/		
		Identificar incidencias	Los empleados que no están motivados son más proclives a generar incidencias, porque no disfrutan de su trabajo.		/		
	Comunicación horizontal	Información	La empresa debe compartir información que es relevante para otros de manera oportuna.		/		
		Distribuir tareas	La empresa debe ser equitativa y eficiente al momento de distribuir las tareas a los colaboradores.		/		
		Plan de trabajo	Se debe organizar y sistematizar antes de hacer un plan de trabajo.		/		
Comportamiento organizacional	Comportamiento individual	Habilidad	La habilidad es un aporte importante dentro del comportamiento organizacional.	/			
		Valores	Los valores deben ser parte esencial de la cultura organizacional.	/			
		Motivación	Es importante poder tener la posibilidad de un desarrollo dentro de la empresa.	/			
	Comportamiento grupal	Liderazgo	Los líderes de la empresa deben promover el trabajo en equipo.	/			
		Procesos	Los procesos alcanzados en la empresa deben ser reconocidos.	/			
		Toma de decisiones	Ejecutar soluciones asertivas ante los diferentes problemas que haya en la empresa.	/			
	Comportamiento organizacional	Objetivos	Los objetivos de la empresa deben ser accesibles para todos los Colaboradores.	/			
		Compromiso	Los colaboradores deben estar comprometidos con la organización.	/			
		Reglas	Establecer parámetros dentro de la organización promueve los derechos y obligaciones del trabajador.	/			
			Se debe respetar las reglas de la organización.	/			
		Los colaboradores deben cumplir las normas como una buena convivencia organizacional.	/				

Firma del experto: 

Fecha 21 / noviembre / 2019

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

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°5. Variables de Operacionalizacion Comunicación Interna y Comportamiento Organizacional.

Tabla N°18: *Variables de Operacionalizacion Comunicación Interna y Comportamiento Organizacional.*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE RANGO	ESCALA DE MEDICION
COMUNICACIÓN INTERNA	la comunicación es el motor de todas las organizaciones, ya que esa es la clave para hoy en día en una empresa con éxito. En esta nueva era de la economía, la comunicación se consagra como una de las más importantes, ya que es importante comunicarnos y trabajar, así mismo tener una estrategia de comunicación se requiere de planes, se quiere decir que no habrá oportunidades para esas empresas que no quieran escuchar, ni aprender, ni comunicarse ya que esa es la clave para hoy en día en una empresa con éxito. (Zapata Palacios, 2016)	La variable 1: Comunicación interna, se medirá mediante las dimensiones de Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, en una encuesta de 10 ítems.	Comunicación descendente	Motivar	1	Likert 5. Muy de Acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En Desacuerdo 1. Muy en Desacuerdo	ORDINAL
				Evaluación de rendimiento	2		
				Competencias	3		
			Comunicación ascendente	Solucionar errores	4		
				Reuniones	5		
				Identificar incidencias	6		
			Comunicación horizontal	Información	7		
				Distribuir tareas	8		
				Implementar planes de trabajo	9		
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas. El elemento clave de una organización no es una construcción ni un conjunto de políticas y procedimientos; las organizaciones están constituidas por las personas y las relaciones entre ellas. (Fayol, 1916)	La variable 2: Comportamiento Organizacional, se medirá mediante las dimensiones de comportamiento individual, comportamiento grupal y comportamiento organizacional, en una encuesta de 10 ítems.	Comportamiento individual	Habilidad	10	Likert 5. Muy de Acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En Desacuerdo 1. Muy en Desacuerdo	ORDINAL
				Valores	11		
				Motivación	12		
			Comportamiento grupal	Liderazgo	13		
				Proceso evolutivo	14		
				Toma de decisiones	15		
			Comportamiento organizacional	Objetivos	16		
				Tareas y roles	17		
				Reglas	18		

Fuente: elaboración propia

Anexo N°6: Encuesta desarrollada a través del Formulario Google, Drive

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUDjmMEBO9VhZPh71PrCgdmC4pIIFUtdIPMPZoVmhi3kXjhA/viewform?usp=sf_link

Cuestionario - Maestro Perú

Se solicita por favor leer cada pregunta y luego seleccione la opción que usted crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a cada a continuación. respuesta es personal y confidencial. Gracias por su participación.

*obligatorio

Agradezco por responder mi cuestionario



Cuestionario - Maestro Perú

Se solicita por favor leer cada pregunta y luego seleccione la opción que usted crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a cada a continuación. respuesta es personal y confidencial. Gracias por su participación.

*obligatorio

*Obligatorio

La empresa debe motivar a sus colaboradores constantemente *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

La evaluación mensual que se realiza sirve para medir su rendimiento laboral *

Anexo N°7.

Tabla N°19

Mapa de calor para el análisis de resultados

variable 1									variable 2																			
D1			D2			D3			D4			D5			D6			V1	V2	D1	D2	D3	D1	D2	D3			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	V1	V1	V1	V2	V2	V2	
1	2	3	4	1	2	3	4	1	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	2	6	7	8	6	6	12	
4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	5	4	3	2	3	2	2	4	2	3	9	9	7	10	12	13	
4	3	5	2	4	4	1	2	4	4	4	2	5	4	3	3	3	1	2	4	2	3	12	10	7	10	12	13	
1	3	5	2	4	4	2	5	1	1	4	2	3	4	3	3	3	2	5	1	2	3	9	10	8	7	10	14	
3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	12	12	9	11	11	17	
2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	7	8	6	7	7	12	
2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	6	8	5	8	5	8		
2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	6	9	4	6	6	6	7	
2	2	1	2	1	3	1	2	5	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	5	6	8	7	4	10	
2	1	2	3	1	3	1	1	5	2	3	1	2	3	1	3	1	1	1	3	1	2	5	7	7	6	6	9	
2	3	2	3	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	7	7	8	7	7	14	
1	3	1	3	1	2	1	2	5	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	5	6	8	6	5	9	
1	3	2	3	1	2	4	2	5	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	6	6	11	8	8	14	
2	3	3	4	1	1	1	1	1	2	1	4	3	1	3	2	1	1	1	2	1	2	8	6	3	7	7	7	
2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	2	4	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	7	7	5	8	6	11	
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	8	7	6	8	8	14	
1	3	3	5	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	7	8	7	8	8	14	
1	3	1	4	2	1	1	3	4	3	1	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	0	3	5	7	8	7	6	10
2	2	1	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	5	9	8	8	8	12	
2	1	2	4	2	1	1	3	1	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	7	1	5	7	5	6	9	
1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	2	1	3	1	1	6	9	5	6	5	6	8	

5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	12	12	14	11	11	17
5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	4	4	14	13	13	11	11	20
5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	14	12	13	10	10	17
3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	10	12	12	10	10	16
4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	13	13	13	11	11	17
5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	14	13	12	10	10	18
3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	12	12	11	11	11	19
5	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	13	11	12	10	10	19
3	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	11	13	12	10	10	18
4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	13	12	12	11	12	21
1	3	2	4	1	3	2	4	3	3	2	5	4	3	2	5	4	1	3	3	2	3	6	8	9	10	9	16
2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	1	4	3	5	1	4	3	2	2	4	4	3	7	9	13	10	9	15
3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	9	10	8	10	9	16
4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	11	11	11	11	10	18
1	3	1	4	1	3	1	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	5	8	7	8	7	11
3	5	2	4	3	5	2	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	10	12	11	11	10	17
2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	7	7	7	7	7	11
2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	2	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	8	8	7	7	8	12
3	4	1	4	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	8	11	8	8	9	16
4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	11	10	12	11	11	17
3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	8	10	10	11	9	15
1	3	2	5	1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	6	9	10	9	9	13
4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	11	11	11	10	11	18
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	11	12	10	10	9	19
3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	4	1	4	3	4	1	4	3	3	1	3	3	10	11	12	10	11	12

3	3	2	5	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	8	11	10	9	10	16
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	3	2	3	5	4	4	3	3	3	11	12	10	8	10	19
5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	4	3	2	12	10	10	10	9	19
4	4	2	3	4	4	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	10	11	11	10	10	17

Anexo N°8. Procesamiento de los datos en el programa estadístico IBM – SPSS

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
1	1	2	3	4	1	2	3	4	1	1	2	3	3	1	2	
2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	5	4	3	
3	4	3	5	2	4	4	1	2	4	4	4	2	5	4	3	
4	1	3	5	2	4	4	2	5	1	1	4	2	3	4	3	
5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
6	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
7	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	
8	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	
9	2	2	1	2	1	3	1	2	5	2	3	2	1	1	2	
10	2	1	2	3	1	3	1	1	5	2	3	1	2	3	1	
11	2	3	2	3	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	
12	1	3	1	3	1	2	1	2	5	1	2	3	1	1	3	
13	1	3	2	3	1	2	4	2	5	3	2	3	2	3	3	
14	2	3	3	4	1	1	1	1	1	2	1	4	3	1	3	
15	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	2	4	3	1	2	
16	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
17	1	3	3	5	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
18	1	3	1	4	2	1	1	3	4	3	1	3	1	2	3	
19	2	2	1	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	
20	2	1	2	4	2	1	1	3	1	2	1	3	2	3	1	
21	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	3	
22	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	
23	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	

Vista de datos Vista de variables

Anexo N°9. Consentimiento informado

MAESTRO

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

El que suscribe, Lars Reyes gerente de recursos humanos de Puente Piedra, quien mediante el presente documento deja expresa constancia de que la Sra.

Huamán Espinoza Rocío

Que siendo estudiante de la universidad Cesar Vallejo, en la escuela de pregrado de la carrera de Administración, solicito permiso para aplicar los cuestionarios, instrumentos que servirá de fundamento en mi tesis de investigación relacionado a: comunicación interna y comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra., 2020, siendo indispensable su apoyo para culminar la investigación.

Por lo anterior expuesto me despido de usted no sin antes agradecer por la atención a la presente.

Puente Piedra, 11 de octubre del 2019.


Gerente de Tienda
MAESTRO PERU S.A.