

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



TESIS

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN EN EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA UTV UCAYALINA DE TELEVISIÓN,
PUCALLPA 2019”**

PRESENTADO POR:

YESARED VILLANUEVA DE LA CRUZ

BRYAN GUILLERMO MIRANDA REATEGUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PUCALLPA – PERÚ

2020



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Pucallpa, a los 16 días del mes de Junio del 2020 siendo las 10:00 horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes.

Presidente	Dra. LLESICA SORIA RAMIREZ
Secretario	Dra. FREYSI LILIAN LING VILLACREZ
Miembro	Mg. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

La Comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTU Ucayalina de televisión Pucallpa 2019

Presentado (a) por el (la) bachiller: Yesared Villanueva de la Cruz

Finalizando la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la conclusión siguiente:

La tesis ha sido Aprobado por Unanimidad

Quedando expedito para que se le otorgue el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Especialidad.....

Siendo las 11:20 horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa 16 de Junio del 2020

 Presidente	 Secretario	 Miembro
	 Secretario académico de la FEyCsSs.	



Nota. Llenar los espacios en blanco con letras (no números)



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Pucallpa, a los 16 días del mes de Junio del 2020 siendo las 10:00 horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes.

Presidente	Dra. LLESICA SORIA RAMIREZ
Secretario	Dra. FREYSI LILIAN LING VILLACREZ
Miembro	Mg. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

La Comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTU Ucayalina de Televisión Pucallpa - 2019

Presentado (a) por el (la) bachiller: Bryan Guillermo Miranda Reategui

Finalizando la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la conclusión siguiente:

La tesis ha sido Aprobado por Unanimidad

Quedando expedito para que se le otorgue el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Especialidad.....

Siendo las 11:20 horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa 16 de Junio del 2020

[Signature]
.....
Presidente

[Signature]
.....
Secretario

[Signature]
.....
Miembro

[Signature]
.....
Secretario académico de la FEyCsS.

Nota. Llenar los espacios en blanco con letras (no números)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA UTV UCAYALINA DE TELEVISIÓN, PUCALLPA 2019”

APROBADO POR:

Dra. Llesica Soria Ramírez
Presidente

Dra. Freysi Lilian Ling Villacrez
Secretario

Mg. Jhonn Robert Ruiz De La Cruz
Miembro

Mg. Geni Llerme Tafur Flores
Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL**

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0153-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA UTV UCAYALINA DE TELEVISIÓN PUCALLPA 2019.

Cuyo autor (es) : **VILLANUEVA DE LA CRUZ, YESARED
MIRANDA REATEGUI, BRYAN GUILLERMO**

Facultad : **EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES**
Escuela Profesional : **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**
Asesor(a) : **Dra. Tafur Flores, Geni Llerme**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 17/09/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Yesared Villanueva de la Cruz

Autor de la TESIS titulada:

« La comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019 ».

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Geni Herme Tafur Flores

En la Facultad de: Educación y Ciencias Sociales

Carrera Profesional de: Ciencias de la Comunicación

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si **su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 12 / 2020

Email: Yesared.villanueva@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 961677406

DNI: 75722531

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Bryan Guillermo Miranda Reategui
Autor de la TESIS titulada:
"la comunicación interna y su relación en el desarrollo orga-
nizacional de la empresa UTV Ucayalina de Televisión Pucallpa
2019"

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: Mg. Gesi Llerme Tafur Flores
En la Facultad de: Educación y Ciencias Sociales
Carrera Profesional de: Ciencias de la Comunicación

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 12 / 2020

Email: mirandaguillermo3007@gmail.com Firma: 

Teléfono: 927358758 DNI: 71051240

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía espiritual en todo este camino durante cinco años de preparación profesional, a mi madre que siempre fue mi mayor motivo para seguir adelante, los consejos y enseñanzas que me dio desde la infancia la cual me ayudo a formarme como profesional, y a todas aquellas personas que de una y otra forma me motivaron a crecer cada día.

Yesared.

A mis padres, por brindarme sus brazos para no dejarme caer en esta ardua lucha.

Bryan Guillermo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos albergado durante nuestra formación profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, por brindarnos sus enseñanzas y lograr ser buenos profesionales.

Al Gerente Administrativo, Néstor Gerardo Rodríguez Acosta, por brindarnos su valioso tiempo y proporcionarnos material bibliográfico para la elaboración de la presente tesis.

A los trabajadores de la empresa UTV, del canal 19 de la ciudad de Pucallpa, por facilitarnos el acceso a las instalaciones del local.

A todas las personas que de una u otra manera aportaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	4
1.4.1. Hipótesis General.....	4
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	4
1.5. VARIABLES.....	4

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	5
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
1.8. VIABILIDAD.....	9
1.9. LIMITACIONES.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS.....	22
2.4. BASES EPISTÉMICOS.....	29
2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.6. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1. RESULTADOS.....	36
4.2. DISCUSIÓN.....	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1. CONCLUSIONES.....	47
5.2. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la Variable Comunicación Interna.....	6
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Desarrollo Organizacional.....	7
Tabla 3. Calculo del X^2	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Funciones de la comunicación interna.....	15
Figura 2. Flujos de comunicación.....	36
Figura 3. Objetivos de la comunicación interna.....	37
Figura 4. Funciones de la comunicación interna.....	38
Figura 5. Cambio organizacional	39
Figura 6. Trabajo en equipo.....	40
Figura 7. Cultura organizacional.....	41

RESUMEN

Rodríguez (2019) “Ucayalina de Televisión es un canal de televisión abierta peruano basado en la ciudad de Pucallpa, en el departamento de Ucayali, con transmisiones regulares desde 2004. Proporciona material a la cadena de noticias Enlace Nacional desde 2008”. Originalmente, el canal fue lanzado en los años 90 como una estación repetidora del canal 13 de Lima, Global Televisión, junto con noticieros locales. Tras el fin del contrato con Global Televisión a finales de 2003, se convirtió en un canal independiente y relanzado con el nombre de «Ucayalina de Televisión» el 19 de abril de 2004”. Hasta el 2012, se transmitió el programa más longevo de la estación, Nando Show y su mundo de clase A, programas sociales. El canal generó disputas con Jorge Velásquez Portocarrero al ser difundido en una secuencia del canal 19 sin su autorización a la actualidad cuenta con 25 colaboradores que se distribuyen en directivos y los espacios televisión con contrato, esto incluye locutor, camarógrafo, equipo de prensa etc. Del programa con contrato para salir al aire. Por lo tanto la presente investigación tiene por título “La comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019”. El principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa Ucayalina de televisión – Pucallpa, 2019; con una población muestral de 25 personas, se aplicó dos cuestionarios para ambas variables de estudio, validadas por juicio de expertos, dando como conclusión que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa Ucayalina de Televisión.

Palabra clave: Comunicación interna; clima organizacional; empresa UTV.

ABSTRACT

Rodríguez (2019) "Ucayalina de Televisión is a Peruvian open television channel based in the city of Pucallpa, in the department of Ucayali, with regular broadcasts since 2004. It has provided material to the Enlace Nacional news network since 2008". "Originally, the channel was launched in the 90s as a repeater station for Lima's channel 13, Global Televisión, along with local newscasts. After the end of the contract with Global Televisión at the end of 2003, it became an independent channel and relaunched under the name of "Ucayalina de Televisión" on April 19, 2004". Until 2012, the station's longest running show, Nando Show and its World Class A social show, aired. The channel generated disputes with Jorge Velásquez Portocarrero when it was broadcast in a sequence on channel 19 without his authorization. Currently, it has 25 collaborators who are distributed in executives and television spaces with a contract, this includes announcer, cameraman, press team, etc. From the program with a contract to air. Therefore, this research is entitled "Internal communication and its relationship in the organizational development of the company UTV Ucayalina de Televisión Pucallpa 2019" The main objective was to determine the relationship between internal communication and the organizational development of the company Ucayalina de Televisión - Pucallpa, 2019. With a sample population of 25 people, two questionnaires were applied for both study variables, validated by expert judgment, concluding that if there is a significant relationship between internal communication and the organizational development of the Ucayalina television company

Keywords: Internal communication, organizational climate, UTV company.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se ha realizado en base al problema planteado ¿Qué relación existe entre comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión – Pucallpa, 2019?

Este trabajo consta de cinco capítulos que a continuación se detalla brevemente:

Capítulo I: El Problema de Investigación, en este capítulo se explica una breve sinopsis de cómo se realizó el trabajo de investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, este capítulo aborda la recopilación de antecedentes de investigación que da sustento a la tesis, considerando autores que se relacionan con las variables de estudio; además las bases teóricas, bases epistémicos y las definiciones de términos básicos.

Capítulo III: Metodología, en este capítulo se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, son empleados para el logro de un objetivo.

Capítulo IV: Resultados y Discusión, en este capítulo se presentan los resultados a través de figuras; asimismo la discusión.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación; asimismo se plantea algunas recomendaciones que se tomó cuando se aplicó la investigación.

Finalmente se muestran las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Álvarez (2011). “En nuestro país la comunicación interna se ha vuelto importante porque ayuda al fortalecimiento y desarrollo de una empresa, enfocándose en las acciones comunicativas que se proyectan a potenciar la práctica y visibilidad de la empresa. Al entender la comunicación como un suceso sesgado a la organización hace posible incluirla a una política institucional y no limitarla a algo meramente institucional”. (p.34)

Abdias (2016). “Las organizaciones a nivel nacional en los últimos años han determinado que es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos y que estos se expresan por medio de la manera en que las personas realizan su tarea, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas”. (p.145)

La empresa de telecomunicaciones UTV en la ciudad de Pucallpa, Originalmente el canal fue lanzado en los años 90 como una estación repetidora del canal 13 de Lima, Global Televisión, junto con noticieros locales. Tras el fin del contrato con Global Televisión a finales de 2003, se convirtió en un canal independiente y relanzado con el nombre de «Ucayalina de Televisión» el 19 de abril de 2004. Su ceremonia de inauguración contó con la presencia de las autoridades, empresarios y personalidades de la región. Su personal estaba compuesto por Marcel de

Smedt, productor general; Juan Ramírez, director de prensa; Boris Navarro, editor audiovisual; Ernesto García, técnico electricista; y Gunter Paredes, camarógrafo.

El canal generó disputas con Jorge Velásquez Portocarrero al ser difundido en una secuencia del canal 19 sin su autorización es por ello que la presente investigación tiene por objetivo principal estudiar la relación que existe ente la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa Ucayalina de televisión, Pucallpa 2019. Debido que esta problemática se planteó en algunos años y que hasta la actualidad no se soluciona debido a diferentes factores o crisis que el canal atraviesa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el flujo de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre los objetivos de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019?

- ¿Qué relación existe entre las funciones de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre el flujo de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019.
- Explicar la relación que existe entre los objetivos de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019.
- Establecer la relación que existe entre funciones de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- ¿Existe relación positiva entre la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019?

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre el flujo de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019.
- Existe relación entre los objetivos de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019.
- Existe relación entre funciones de la comunicación interna y su relación en el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa, 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable (X)

- Comunicación interna.

Definición Operacional

Amoros (2011). "Es un elemento de gran importancia dentro las

relaciones humanas. El ser humano por naturaleza necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, y esto se logra a través de diversos medios de comunicación”.

1.5.2. Variable (Y)

- Desarrollo organizacional.

Definición Operacional

Beckhard (2010). “Es un esfuerzo planeado que abarca a toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables de estudio, se describen en la siguiente tabla.

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Comunicación Interna

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
COMUNICACIÓN INTERNA	FLUJOS	Comunicación Descendente	Siempre	Cuestionario
		Comunicación Ascendente		
		Comunicación Horizontal		
	OBJETIVOS	Identificación institucional	Casi siempre	
		Transmisión de información	A veces	
		Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales		
		Coordinación interna		
		FUNCIONES	Implicación del personal	
	Cambio de actitudes			
	Mejoramiento de productividad			

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Desarrollo Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	CAMBIO ORGANIZACIONAL	Capacidad de Adaptación	Siempre	Guía de Observación
		Barreras de Adaptación		
		Proceso de Cambio		
		Agente de cambio		
	TRABAJO EN EQUIPO	Distribución de funciones	casi siempre	
		Trabajo en conjunto		
		Sistema racional		
		Marco de referencia.		
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Innovación y toma de riesgos.	A veces	
		Orientación a los resultados.		
		Orientación hacia las personas.		
		Orientación al equipo.		
			Pocas veces	
			Nunca.	

Fuente: Elaboración Propia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Esta investigación nos permitirá plasmar en la práctica el conjunto de conocimientos que se han ido recolectando en el transcurso de la vida universitaria.

El ser humano por naturaleza necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, y esto se logra a través de la comunicación interna.

Con la presente investigación se demuestra el impacto y relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

La comunicación debe ser concebida como un vector estratégico y un aspecto integral, cuyos efectos y causas pueden ser comunes reflejadas en el clima laboral, la cultura, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones, el trabajo en grupo, y en definitiva en los niveles de producción y el desarrollo organizacional.

La factibilidad de esta investigación va ligada a muchos aspectos donde se analizó si se cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación y obtener los resultados esperados en un lapso de tiempo adecuado. La factibilidad está íntimamente relacionada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información necesarios.

Por tal motivo podemos concluir que nuestra investigación cuenta con facilidades para su elaboración.

1.8. VIABILIDAD

Esta investigación fue viable, en tanto el investigador tuvo acceso a la sede, contó con los recursos materiales, humanos y financieros necesarios tanto en la documentación requerida como en la debida orientación en la bibliografía.

1.9. LIMITACIONES

Durante el proyecto y el informe final tuvimos limitaciones como el factor tiempo, ya que nosotros tenemos que trabajar para poder pagar nuestros estudios.

Otra limitación también que afectó al desarrollo de la investigación fue el aspecto climatológico de la ciudad de Pucallpa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Monroy (2010), en su tesis titulada *“Investigación histórica bibliográfica sobre la comunicación interna, relacionada con en el desarrollo organizacional”*. Concluyó que, “La comunicación interna, es una disciplina reciente y últimamente aplicada, por esta misma razón su evolución puede ser uno de los pilares de éxito de muchas compañías, especialmente en el área del desarrollo organizacional, ya que la transformación que se avecina en un futuro no muy lejano va a ser de grandes proporciones, y va generar múltiples cambios al interior de la empresa así como está sucediendo actualmente, las empresas poco competitivas que no se adapten a este tipo de cambios, se verán obligadas a desaparecer o quedar atrás”

Chompoy (2011), en su tesis titulada *“Comunicación interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción”*. Llegó a la siguiente conclusión, “La comunicación interna está influida directamente por el Funcionalismo, debido a que la comunicación está orientada a la eficacia de la organización. Pero, en el momento en que abordamos la comunicación interna desde la cultura, ya no miramos al receptor como un objeto dentro del proceso comunicativo sino como sujeto en toda su complejidad: historia, religión, prácticas políticas, mundos artísticos, tradiciones y todos los demás elementos de la cultura”.

Concha (2016), desarrolló una investigación titulada: *“Relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna en los colaboradores de una universidad de Guayaquil”*. Concluyo, que la comunicación interna tuvo un comportamiento estable en los últimos seis meses, con un nivel de satisfacción del 75%. Los niveles de satisfacción de la comunicación interna fueron altos en los ámbitos de comunicación interna (57% satisfecho y el 13% totalmente satisfecho); comunicación interna entre colaboradores (23% totalmente satisfecho y el 56% satisfecho); y comunicación interna con el supervisor directo (47,10% totalmente satisfecho y el 41,10% satisfecho). A diferencia del obtenido en la comunicación interna organizacional (5,30% siempre, 33,10% frecuentemente).

2.1.2. A Nivel Nacional

Gómez (2009), en su tesis *“La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”*. Con la presente investigación llegó a la conclusión: “Las empresas dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información. Por esta razón, la información interna juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en su principal patrimonio”.

Miranda (2015) en su tesis: *“Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque”*. En dicho estudio se concluyó, que existe relación positiva

altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad.

Montero (2014), en su investigación titulada: *“Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas de Iquitos”*, Concluyó, que la comunicación interna se relaciona directamente con la gestión organizacional, para lo cual hizo uso de la prueba estadística no paramétrica chi-cuadrada obteniendo el valor de $Tt = 0.297$, $Tc = 28.32$, con una confiabilidad del 99%. El estudio se aplicó en una muestra aleatoria por conveniencia (31 entrevistados para el instrumento de gestión organizacional y 25 encuestados para comunicación interna). En ambos casos se aplicó un cuestionario que obtuvo 88.5% de validez y 83.5% de confiabilidad.

2.1.3. A Nivel Local

No se evidencia información con respecto al tema de investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comunicación interna

Madrigal (2006) señala: “la comunicación es un proceso a través del cual se comparte un significado, ya sea que se presente como una conversación informal, interpersonal, de grupo o un discurso en público. Incluye contexto, participantes, mensajes, canales, barreras, prejuicios y retroalimentación”. (p.20)

Por todo lo antes mencionado, podemos definir a la comunicación interna, como aquella comunicación que se origina dentro de la organización y se encuentra orientada a todos aquellos que la conforman.

Capriotti (2009) define comunicación interna como “el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades”. (p.87)

La comunicación interna es el tipo de comunicación que se origina al interior de una organización y gira en torno al público interno que la conforma, de manera formal o informal, por ello toda organización posee cierto tipo de comunicación. Si contamos con una buena estrategia comunicacional, esta se convertirá en una herramienta a nuestro favor que nos ayudará en la difusión e internalización de la filosofía de la organización entre todos los miembros manteniendo así el espíritu corporativo.

Fernández (2009) menciona que la “Comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por diferentes organizaciones para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los integrantes de la empresa, 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”. (p.12)

De esta manera contar con un buen plan de comunicación interna, alineado a los objetivos de la organización, puede propiciar un entorno armonioso y en el que los colaboradores se sientan escuchados y

participen, formando la base para una cultura fuerte, fortaleciendo e integrando a los miembros de la organización. Por ello podemos afirmar que uno de los puntos más importantes para garantizar el correcto funcionamiento de una empresa es la comunicación interna.

Fernández (2009). “La comunicación interna es aquella que va dirigida al público de dentro de la empresa, es decir, los trabajadores y empleados, sea cual sea su rango dentro de la organización”. Su nacimiento está ligado a la necesidad de las compañías de motivar a su equipo humano, de integrarlo en el sí de la organización y hacerlo partícipe dentro de la empresa. En resumen, se trata de fortalecer la relación entre la empresa y sus trabajadores. Y es que, con un personal motivado, la empresa puede ser más competitiva y eficiente.

Madrigal (2006). “La comunicación la podemos clasificar como interna y externa, vertical y horizontal”. (p.89)

La comunicación puede ser interna o externa en función de para quién está diseñada y/o a quién va destinada.

La comunicación interna está dirigida al público interno de la propia empresa, y la comunicación externa al público externo de la empresa.

Comunicación vertical, aquella que se produce en el seno de las organizaciones e instituciones en las que las relaciones entre sus miembros tienen carácter jerarquizado.

La comunicación interna: funciones



Figura 1. Funciones de la comunicación interna

Ramírez (2012). “La comunicación interna es imprescindible para la correcta coordinación interdepartamental, sobretodo en medianas y grandes empresas”.

Ruiz (2017). “Pero no solo ello, sino que, en situaciones de problemas concretos o situaciones de crisis, puede ayudar a solventar dichos conflictos de una manera más rápida y efectiva”.

De hecho, se considera que la importancia adquirida por la comunicación interna reside en su “Leitmotif”, ya que ésta se creó para dar respuesta a las nuevas necesidades de las empresas en relación a motivar a sus empleados utilizando técnicas como la gamificación, la cual debe de ser comunicada correctamente. Un empleado motivado siempre, o casi siempre, incrementará sus resultados.

Para ilustrar a grandes rasgos la importancia de lo que estamos hablando vamos a poner algunos ejemplos:

Sierra y Bravo (2014) “Si se renueva el material gráfico que la compañía utilizado a la hora de plasmar informes, presentaciones y demás, y no se comunica como es debido, dicha información no será captada por todos y la imagen de la compañía generará confusión. Ello puede generar una pérdida de identidad fácilmente percibida por empresas clientes o consumidores al mismo tiempo”.

Dicha comunicación se puede llevar a cabo a través de diferentes canales, desde newsletters o correos electrónicos hasta carteles físicos o circulares, esto último algo más obsoleto y no tan “eco-friendly”, ya que conlleva un consumo de recursos como puede ser el papel.

Newstrom (2015). “Sin embargo, la comunicación interna que se considera más importante es aquella que se realiza cara a cara, las reuniones”. (p.32)

Pueden ser reuniones de equipo, reuniones interdepartamentales, reuniones entre directores de departamento o reuniones con la dirección general.

“Es importante también, establecer un orden jerárquico a nivel de comunicación para que ésta fluya correctamente”.

No todo el mundo puede reportar a la misma persona, sino que debería de ser una cadena. Dimensiones de la comunicación interna.

2.2.2. Flujos de la comunicación interna

Para, Bedoya (2004) “Son aquellos que tienen su origen dentro de las organizaciones de acuerdo a las estructuras formales existentes,

tomando en cuenta que es importante que la comunicación fluya de diferentes modos, respetando las jerarquías de menor a mayor, así como también de forma horizontal, ya que estos se ramifican en muchas direcciones, fomentando que los conocimientos, ideas e información circulen por toda la empresa”. (p.88)

2.2.3. Objetivos de la comunicación interna

Para Chiang (2012). “El principal objetivo de la comunicación interna de las empresas es reconocer el trabajo y el esfuerzo de todos los integrantes de una empresa”. (p.70)

Esto quiere decir que las organizaciones no podrían desarrollarse sin ningún tipo de comunicación, ya que los empleados deben fomentar el compañerismo y por ende el buen clima laboral. Las instituciones también consideran un punto muy importante a la comunicación entre sus trabajadores, para que estos puedan desempeñarse de mejor forma en sus labores de la empresa.

2.2.4. Funciones de la comunicación interna

El autor Diez (2010), manifiesta que la “Comunicación Interna es primordial e importante para el desarrollo de las actividades y funciones de una empresa”. (p.123) considerando sus principales funciones son:

- **Implicación del personal**

Mello (2010). “En su uso común, es una afirmación que conlleva otra, sin que la segunda deba ser comunicada explícitamente”.

Manzano (2015) “La implicación es contrapuesta al término explicación (del latín explicare), que es el hecho de desplegar lo que está plegado; sacar al exterior, hacer visible, o comprensible, aquello que está “implicado” en el interior de algo que lo hacía oculto o no comprensible”.

- **Cambio de actitudes**

Diez (2010) “El cambio de actitudes del personal es un elemento fundamental para lograr el éxito de cualquier tipo de organización”.

Los principios de la teoría moderna de administración recomiendan tomar en cuenta el “comportamiento de los individuos” para alcanzar logros institucionales más importantes.

- **Mejoramiento de productividad**

Ehb (2010) “Establecer un proceso automático para mejorar la productividad laboral es una de las tareas básicas para conseguir el éxito de una organización”, cuando hablamos de productividad laboral, nos referimos a la cantidad de trabajo realizado entre el tiempo que se ha empleado para lo mismo.

- **Desarrollo organizacional**

Mello (2010), define al Desarrollo Organizacional “Como un organismo de personas que desempeñan una labor esforzándose para cumplir un objetivo usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”. (p.21)

Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las

organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios”.

Para Newstrom (1993), estas son las 7 características del desarrollo organizacional:

1. **Valores humanísticos:** Creencias positivas sobre el potencial de los empleados.
2. **Orientación a los sistemas:** Todas las partes de la organización, esto incluye la estructura, tecnología, las personas deben trabajar en conjunto
3. **Aprendizaje a través de experiencias:** Los aprendizajes a través de experiencias, en el ambiente de entrenamiento, deben ser iguales a los que los individuos encuentran en el trabajo. El entrenamiento no debe ser enteramente teóricos y leído.
4. **Resolución de problemas:** Los problemas son identificados, los datos recopilados, se toman acciones correctivas, el evalúa el progreso y los ajustes en el proceso de resolución de problemas son necesarios.
5. **Orientación hacia la contingencia:** Las acciones se seleccionan y se adaptan para que respondan a las necesidades
6. **Agente del cambio:** Se estimula, facilita y coordina el cambio.
7. **Niveles de intervención.** Los problemas pueden ocurrir en las de un nivel de la organización así que la estrategia requerirá una o varias intervenciones.

2.2.5. Dimensiones de la comunicación organizacional

- **Cambio organizacional**

Blanch (2010). "Proceso de cambio ocurre en un campo dinámico de fuerzas que actúan en varios sentidos".

Existen fuerzas positivas que actúan como apoyo y soporte del cambio y, de otro lado, fuerzas negativas que actúan como oposición y resistencia al cambio.

Chiang (2012). "El sistema opera dentro de un estado de relativo equilibrio que se denomina casi-estacionario".

Chompoy (2011). "Este se altera cuando surge alguna presión de fuerzas ya sean positivas o negativas".

"El cambio es el resultado de la competencia entre las fuerzas impulsoras y las restrictivas".

- **Trabajo en equipo**

Mahieu y Acosta (2011), concuerdan "En que el trabajo en equipo se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo. Se centra en las metas trazadas en un clima de confianza y de apoyo recíproco entre sus integrantes, donde los movimientos son de carácter sinérgico".

Para, Álvarez (2011) desde el punto de vista operativo, "el trabajo en equipo es la distribución de responsabilidades individuales y del trabajo conjunto realizado mediante una adecuada coordinación y articulación de tareas".

- **Cultura organizacional**

Para Ramírez (2012), manifiesta que “La cultura organizacional no es una simple filosofía, sino que también plantea funciones claras dentro de una estructura, tiene un papel de definición de fronteras, transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilita la generación de un compromiso, más grande que el interés personal de un individuo, incrementa la estabilidad del sistema social, y sirve como un mecanismo de control que guía y moldea las actitudes y el comportamiento de los empleados”. (p.134)

El autor Rodríguez (2012), señala que “el estudio de la cultura organizacional es un fenómeno relativamente nuevo a nivel mundial; antes de 1980, eran pocos los autores que se ocupaban de este tema”.

Las primeras obras al respecto popularizaron términos como valores, creencias, presunciones básicas, principios; y otros que inmediatamente se vincularon como constitutivos de un concepto que comenzaba a enraizarse en el campo empresarial.

Pugar (2010). “La cultura tiene que ver con el proceso de socialización que se da dentro de una empresa, a través de una objetivación social”.

No existe organización sin una cultura inherente, que la identifique, la distinga y oriente su accionar y modos de hacer, rigiendo sus percepciones y la imagen que sus públicos tengan de ella. Las manifestaciones culturales son a su vez categorías de análisis, a través de las cuales se puede llevar a cabo el diagnóstico cultural en una empresa.

Para esclarecer este aspecto hay que analizar el proceso de formación de los grupos desde una configuración psicológica: Toda organización comienza siendo un pequeño grupo y en su evolución continúa funcionando alrededor de la interacción de otros pequeños grupos que se gestan posteriormente en su seno.

Agostini (2012). “La cultura organizacional genera un sentido de pertenencia desde el individuo hacia la organización”. (p.22)

Rodríguez (2012). “La cultura organizacional se desarrolla en torno a los problemas que los grupos afrontan en los procesos de adaptación externa e integración interna durante su gestación y florecimiento, y una de sus tareas es solucionarlos en post de asegurar la adecuación y posterior supervivencia de la organización”. (p.4)

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Teorías de la comunicación interna

Según Abraham (2016). En su teoría metodología de los sistemas heurísticos propone: “Una teoría de los sistemas de comunicación interna en organizaciones, donde procura conservar tanto los aspectos funcionales como estructurales típicos de las explicaciones sistémicas. En la medida en que se explica la comunicación interna, puede estudiarse como proceso y ser analizada de manera más completa como dinámica organizacional y formadora de estructuras organizacionales”.

La propuesta se conforma de tres niveles de abstracción:

El primero, la organización como sistema, explica los aspectos fundamentales de un sistema: estructura (integrada por un número finito de partes y uno potencialmente infinito de relaciones entre estas) y funcionalidad (referida a la orientación general de la organización hacia cierto tipo de actividades, determinables por el giro y la misión).

El segundo nivel son los aspectos estructurales y funcionales de la organización. Es en este nivel donde se generan las estrategias, los modelos y las definiciones que proveerán un contexto conceptual y analítico, a partir del cual se evaluarán las prácticas organizacionales.

Tercer nivel de abstracción: Características de un sistema de comunicación en la organización.

Para Nosnik (2012). “Las funciones de los sistemas de comunicación en la organización son la descriptiva (que persigue exponer lo que sucede, el estado de cosas o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos organizacionales), la evaluadora (describe, pondera o juzga cada ámbito organizacional) y la de desarrollo (analiza cómo reforzar lo evaluado como acertado, y mejorar aquello que fue considerado erróneo en las actividades del ámbito organizacional que se haya estudiado”.

Según Manuel (2015). En su teoría la comunicación como sistema: Comprende las relaciones entre las dimensiones sociales, comunicativas y psicobiológicas presentes en las organizaciones y en la sociedad, catalogándolas en sistemas, por tal motivo se describe a cada uno de ellos:

- **Sistema Social:** Su organización se basa por diferentes derechos y obligaciones que afectan a individuos e instituciones respecto a la

producción, distribución y consumo de bienes y servicios; objeto de la interacción social.

- **Sistema Comunicativo:** Se articulan pautas y varias expresiones de diferentes expresiones de códigos (icónicos, gráficos y audiovisuales) que facilitan la producción e interpretación de signos y mensajes; objeto de la interacción comunicativa.
- **Sistema de Conocimientos y Representaciones Culturales:** Se concentran en diferentes relaciones entre los sujetos y su entorno, cuyo contenido articulado hace posible que las cosas, los acontecimientos, a las personas, cualquier sujeto le atribuya valores, símbolos, expectativas, capaces de proporcionarles gratificaciones o sufrimientos.

2.3.2. Teorías del desarrollo organizacional

Taylor y por Fayol (2001). “La organización científica desarrolló un enfoque rígido y mecanicista, que consideraba al hombre desde un punto de vista atomista y simplista (hombre económico), como un apéndice de la máquina”. Esa teoría se evidenció como incompleta y parcializada.

La teoría de relaciones humanas, propuesta por Fayol, fue una reacción de oposición al tradicionalismo de la teoría clásica. Hizo énfasis en el hombre (hombre social) y en el clima psicológico del trabajo. Las expectativas de los empleados, sus necesidades psicológicas, la organización informal y la red convencional de comunicaciones pasan a ser los componentes principales de los estudios de administración. El liderazgo

pasa a sustituir la autoridad jerárquica formal.

Esa teoría resultó incompleta y parcial, pues solo reforzó aquellos aspectos organizacionales omitidos o rechazados por la teoría clásica.

La teoría de la burocracia pretendió sentar las bases de un modelo ideal y racional de organización que pudiese ser copiado y aplicado a las empresas, cualquiera que fuera su ramo de actividad, Weber describió las características más importantes de la organización burocrática o racional, basándose en la estructura militar del ejército prusiano, sin embargo los seguidores de Weber comprobaron una serie de distorsiones, la organización burocrática, ideal y teórica, carecía de la flexibilidad para adaptarse necesariamente a las innovaciones de una sociedad moderna.

La teoría estructuralista representó una visión más crítica de la organización, esta concibe la sociedad moderna como una sociedad de organizaciones. Una organización debe ser interpretada como la síntesis de la organización formal y de la informal. Dentro de una organización encontramos los objetivos organizacionales (mayores utilidades, mayor eficacia, crecimiento, etc.) en conflicto con los objetivos individuales de los participantes (mayores salarios, mejor horario de trabajo, prestigio, etc.). La teoría estructuralista apunta más hacia los problemas y aspectos críticos de las organizaciones que a las soluciones, propiamente dichas. No presenta una teoría de la organización: sólo critica las teorías hasta entonces existentes y ofrece un método de análisis y comparación de las organizaciones.

La teoría del comportamiento surgió a partir de la teoría de las relaciones humanas, resultando un enfoque predominantemente sociológico y motivacional. La organización se visualiza como un organismo social que tiene vida y cultura propia, en el cual se desarrollan estilos de administración y sistemas de organización para dirigir a las personas. De allí surge el comportamiento organizacional, fruto de los intercambios y estándares de las relaciones de las personas.

La teoría del comportamiento fue más una teoría que aportó nuevos conceptos y contribuciones que una teoría definitiva de la administración. De la teoría del comportamiento resultó el movimiento del desarrollo organizacional orientado a lograr el cambio y la flexibilidad organizacional. Se comprobó que no basta sólo con desarrollar un entrenamiento sin producir un cambio específico, sino que es necesario también preestablecer un patrón de desempeño y un programa coherente de cambios en toda la organización.

Castro (2012). “La profundización de los estudios sobre la motivación humana y su interferencia en la dinámica de las organizaciones. Estas teorías demostraron la necesidad de buscar un nuevo enfoque de la administración, capaz de interpretar una nueva concepción del hombre moderno y de la organización actual, con base en la dinámica motivacional. Se comprobó que los objetivos de los individuos no siempre se conjugan con los objetivos organizacionales, lo que provoca un comportamiento ineficiente que impide alcanzar los objetivos.

La creación del Nacional Training Laboratory de Bethel en 1947 y la realización de las primeras investigaciones de laboratorio sobre el comportamiento del grupo, destinada a reeducar el comportamiento humano y mejorar las relaciones sociales, a través de los T-Groups.

La publicación de un libro producto de las investigaciones con los T-groups, el coordinador, Leland Bradford es considerado por algunos autores el precursor del movimiento llamado desarrollo organizacional.

La pluralidad de los cambios en el mundo originó el desarrollo organizacional, a saber: Una transformación rápida e inesperada del ambiente organizacional; un aumento del tamaño de las organizaciones, que hizo que el volumen de las actividades tradicionales de la organización no fuera suficiente para sostener el crecimiento.

La tecnología moderna, requiriendo personas altamente especializadas y de competencias muy diferentes; Cambios en la conducta administrativa debido a un: Nuevo concepto del hombre basado en el conocimiento de sus mutables y complejas necesidades. Nuevo concepto de poder basado en la colaboración y en la razón. Nuevo concepto de valores organizacionales, basado en ideas humano-democráticas.

La gran invención del final del siglo XX. Esta modificó la vida de la sociedad, de las organizaciones, del hombre y de su visión del mundo.

La fusión del estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones. La teoría de sistemas aglutinó los aspectos estructurales y los del comportamiento posibilitando el surgimiento del desarrollo organizacional. Existe una diferencia entre proceso,

procedimientos) y estructura, los aspectos estructurales son elementos estáticos de la organización se refieren a la distribución de sus diferentes componentes (división del trabajo, autoridad y responsabilidad). El proceso (procedimiento) es dinámico y se refiere a las normas que determinan una organización, los cargos y funciones asumidos por las personas, la manera como se resuelven los problemas y se toman las decisiones.

El desarrollo organizacional, se limitó a los conflictos interpersonales de pequeños grupos, pasó luego a la administración pública y posteriormente a todos los tipos de organizaciones humanas (industrias, empresas de servicio, organizaciones militares, etc.). El desarrollo organizacional, pretende ser una especialidad de la psicología, a pesar de que su aplicación no se estrinja a un enfoque meramente psicológico. Es una continuación de la teoría de las relaciones humanas, al proponer una teoría social del ámbito organizacional. El DO solo se afirmó cuando incorporó el enfoque sistemático en el estudio de las organizaciones.

Los diversos modelos de desarrollo organizacional consideran básicamente cuatro variables, estas variables son abordadas con una especial atención en su interrelación e interdependencia, para que un cambio permita lograr tanto los objetivos organizacionales como los individuales.

El ambiente, centrado en aspectos como la turbulencia ambiental, la explosión del conocimiento, de la tecnología y de las comunicaciones, y en el impacto de esos cambios sobre las instituciones y los valores sociales.

La organización, tomando en cuenta las características de dinamismo y flexibilidad organizacional para sobrevivir en un ambiente dinámico y cambiante, donde surgen nuevas tecnologías, nuevos valores sociales, nuevas expectativas, etc.

El grupo social, considerando aspectos de liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, conflictos, etc.

El individuo, resaltando las motivaciones, actitudes, necesidades, etc.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Para Ruiz (2017). “El enfoque basado en el conocimiento constituye un nuevo paradigma para entender la economía y las organizaciones”.

Sin embargo, la aparición de este enfoque ha originado un desorden cognitivo y lógico- semántico, con ausencia de fundamento epistemológico, en torno a las disciplinas que intentan explicar la nueva economía del conocimiento, cuestiones que han creado una total confusión. Este artículo es el resultado de una investigación, donde se sostiene la tesis de concebir la gestión del conocimiento organizativo como una disciplina económica propia, bajo la perspectiva de un nuevo enfoque holístico o sistémico y donde se le considere como el factor productivo más relevante en la organización.

Daft (2011). “La metódica se fundamenta en la revisión documental y el análisis de contenido, del cual se deriva un sistema teórico que permite explicar las variables estudiadas. Los resultados muestran que la

comprensión de las bases epistemológicas del conocimiento organizativo, permiten entender el verdadero contenido y alcance de la disciplina que se analiza, aportando una lógica, un lenguaje y una cierta hermenéutica para la reflexión, explicación y comprensión de los procesos de creación, desarrollo, medición y gestión del conocimiento organizativo”.

Se concluye que, al reducirse la complejidad existente, el desorden cognitivo imperante y dar luz en el caos dominante, permite en lo posible, la construcción de un nuevo paradigma basado en conocimiento”.

2.5. DEFINICIONES DE TÉRMINOS CONCEPTUALES

- **Teorías del comportamiento:** Esta teoría analiza a las personas y a su comportamiento en forma individual basándose en que la motivación mejora la productividad de la empresa.
- **Comportamiento organizacional:** Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.
- **Comunicación organizacional:** Conocida también como comunicación corporativa, o comunicación institucional cuando se trata de una institución pública, consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja.

- **Comunicación interna:** Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.
- **Comunicación externa:** Se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes agentes.
- **Clima Organizacional:** Es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método deductivo, como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010), abarca los estudios descriptivos, correlacionales.

El método que se utilizó fue el deductivo, pues se analizó casos particulares a partir de los cuales se extrajeron conclusiones de carácter general.

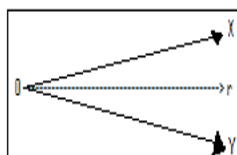
El objetivo es el descubrimiento de generalizaciones desde la observación sistemática de la realidad. Se recolectaron datos, se categorizaron las variables observadas y se establecieron regularidades y relaciones entre los datos observados.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El fenómeno de estudio corresponde al tipo de investigación aplicable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño correlacional, porque se pretendió establecer el tipo, la relación entre dos variables de estudio de manera independiente cada una, y transaccionales, porque la recolección de la información se realizó en un solo momento. El esquema utilizado fue el siguiente:



Donde:

O: Recojo de datos de las variables

X: Variable 1

Y: Variable 2

r: Tipo de relación entre las variables

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según Sampieri (2003) “La población es la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos”. (p.117)

La población estuvo conformada por 25 miembros de la Empresa UTV Ucayalina, quienes comparten ciertas características comunes.

3.4.2. Muestra

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006). “Es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p.150)

La muestra fue la misma que la población, la cual lo conformaron los 25 miembros de la Empresa UTV Ucayalina.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Observación: Sierra y Bravo (1984), la define como: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios

sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

Encuesta: Que permitió recoger información de manera directa de las fuentes de información, a través de interrogantes formuladas de manera directa o indirecta sobre comunicación interna.

Cuestionario: Que permitió recoger información acerca de las variables de estudio comunicación interna y desarrollo organizacional a través de interrogantes formuladas de manera directa y cerrada, es decir, servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Para analizar y procesar la información de la presente investigación se procedió de la siguiente manera:

Codificación de la información: La codificación fue el proceso de enumerar cada una de las preguntas del cuestionario y en base a esto se facilitó el proceso de tabulación de los datos obtenidos. En el procesamiento y análisis de la información se procedió a revisar y analizar toda la información recolectada.

Tabulación de la Información: La tabulación de datos se la realizó a través del programa Excel, lo que nos permitió verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

Graficar: Para la presentación de los resultados se utilizó gráficas de barras.

Análisis estadístico: El análisis los datos se realizó por medio de porcentajes que nos permitió interpretar los resultados obtenidos.

Interpretación: La interpretación de resultados se elaboró bajo la síntesis de los mismos y así poder generar la información necesaria pudiendo estructurar una posible solución al problema en estudio. Se aplicó el χ^2 (Chi cuadrado) para verificar la hipótesis en la investigación y demostrar la información entre variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Una vez recolectada la información mediante la aplicación de las encuestas, se procedió a tabular, analizar e interpretar los resultados. Para una fácil comprensión se elaboró tablas y gráficas en las que se detallan de una manera clara todas las cifras relevantes, como son: el número de encuestas aplicadas y los porcentajes.

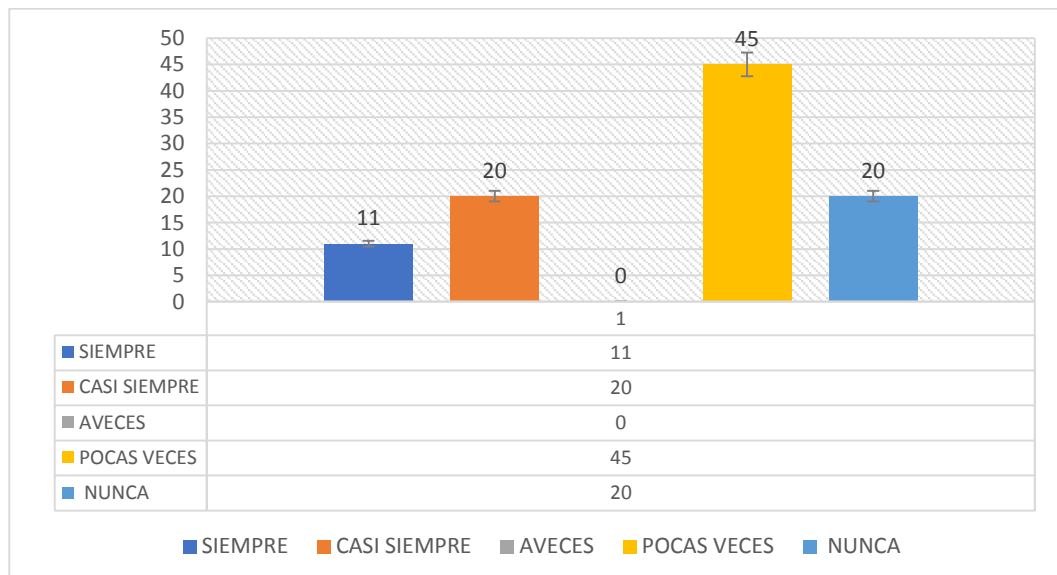


Figura 2. Flujos de la comunicación interna.

Interpretación:

Según los datos obtenidos se considera que es importante que la comunicación fluya de diferentes modos, respetando las jerarquías de menor a mayor, evidenciando el mayor porcentaje en pocas veces con un 45% mejora la comunicación entre los trabajadores de la empresa, direcciones, fomentando que los conocimientos, ideas e información circulen por toda la empresa.

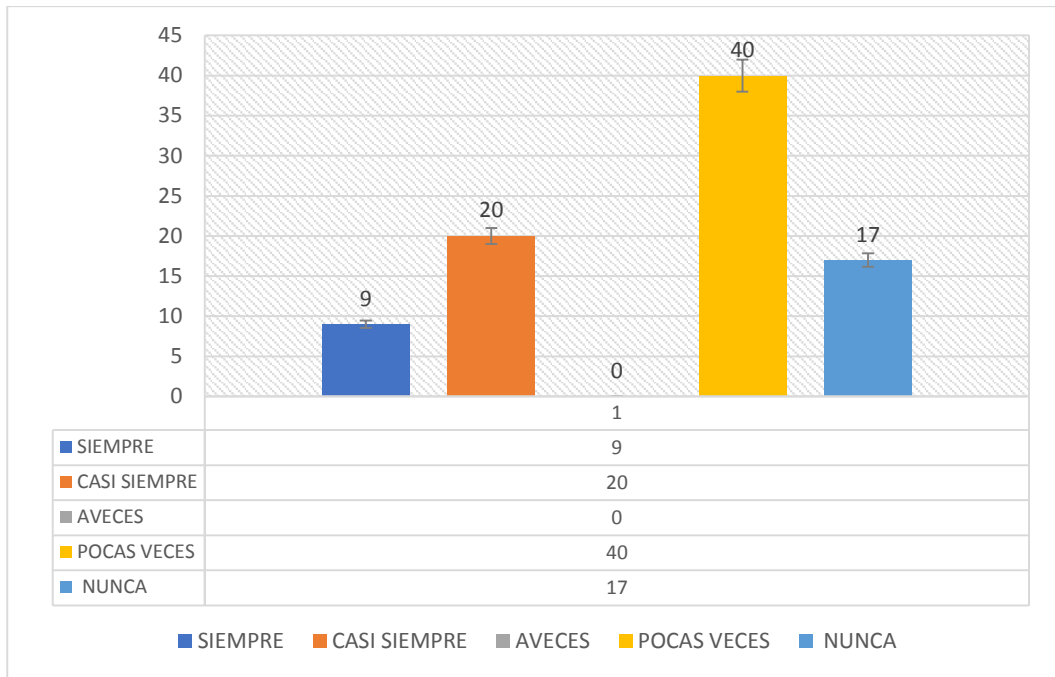


Figura 3. Objetivos de la comunicación interna

Interpretación:

Un 40% afirma que los objetivos de la comunicación interna pocas veces reconocen el trabajo y el esfuerzo de todos los integrantes de una empresa.

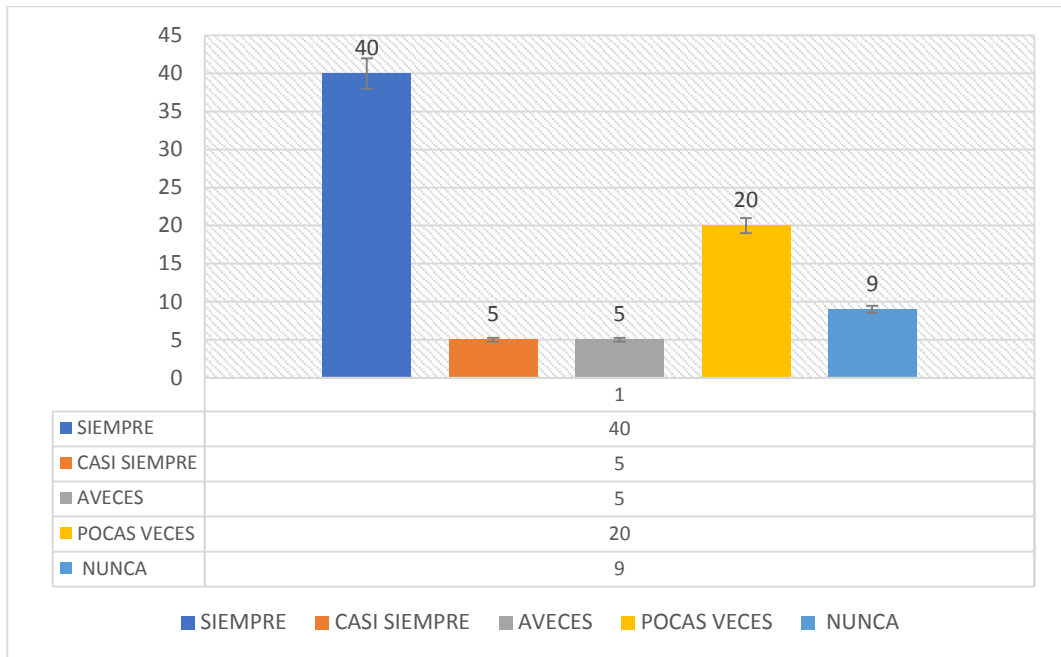


Figura 4. Funciones de la comunicación interna.

Interpretación:

Observamos que un 40% de trabajadores consideran que las funciones debidamente distribuidas, es una respuesta al cambio, una compleja estrategia con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios.

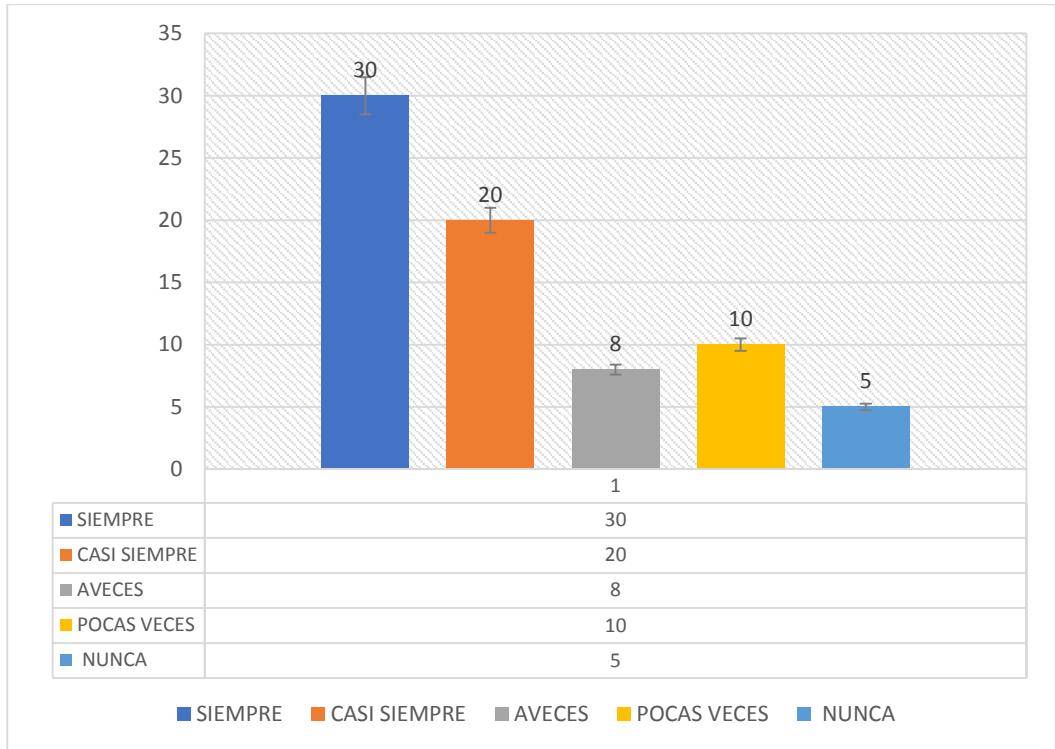


Figura 5. Cambio organizacional.

Interpretación:

Del total de trabajadores a quienes se aplicó la encuesta un 30% afirma que el proceso de cambio ocurre en un campo dinámico de fuerzas que actúan en varios sentidos.

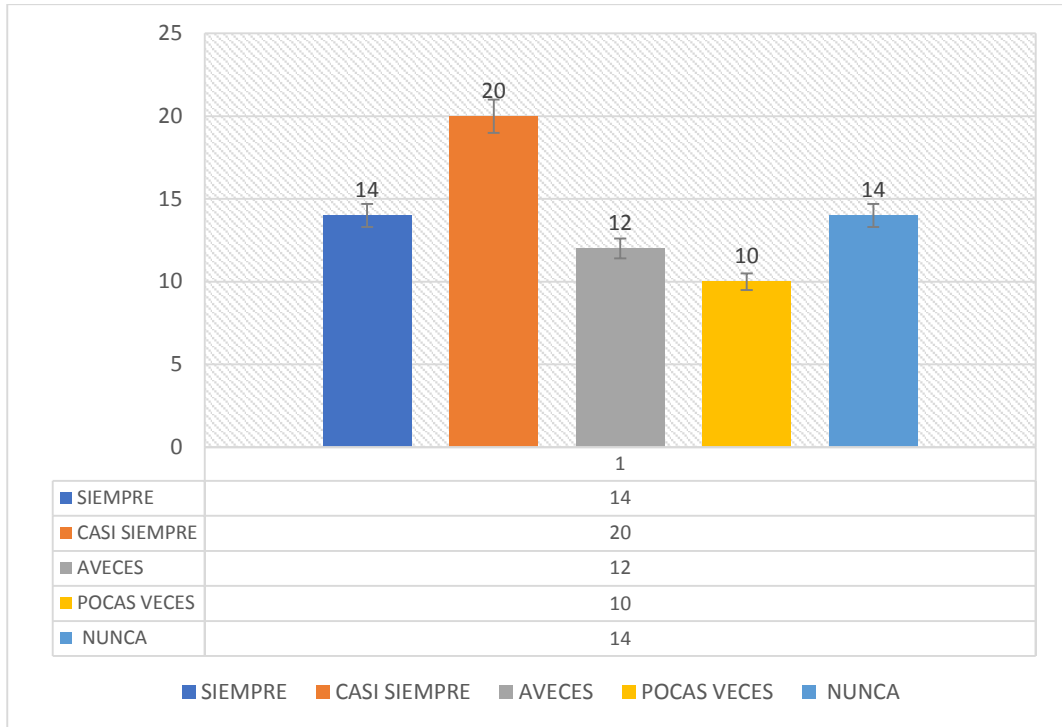


Figura 6. Trabajo en equipo.

Interpretación:

Un 20% de los trabajadores consideran que casi siempre el trabajo en equipo es la distribución de responsabilidades individuales y del trabajo conjunto realizado mediante una adecuada coordinación y articulación de tareas.

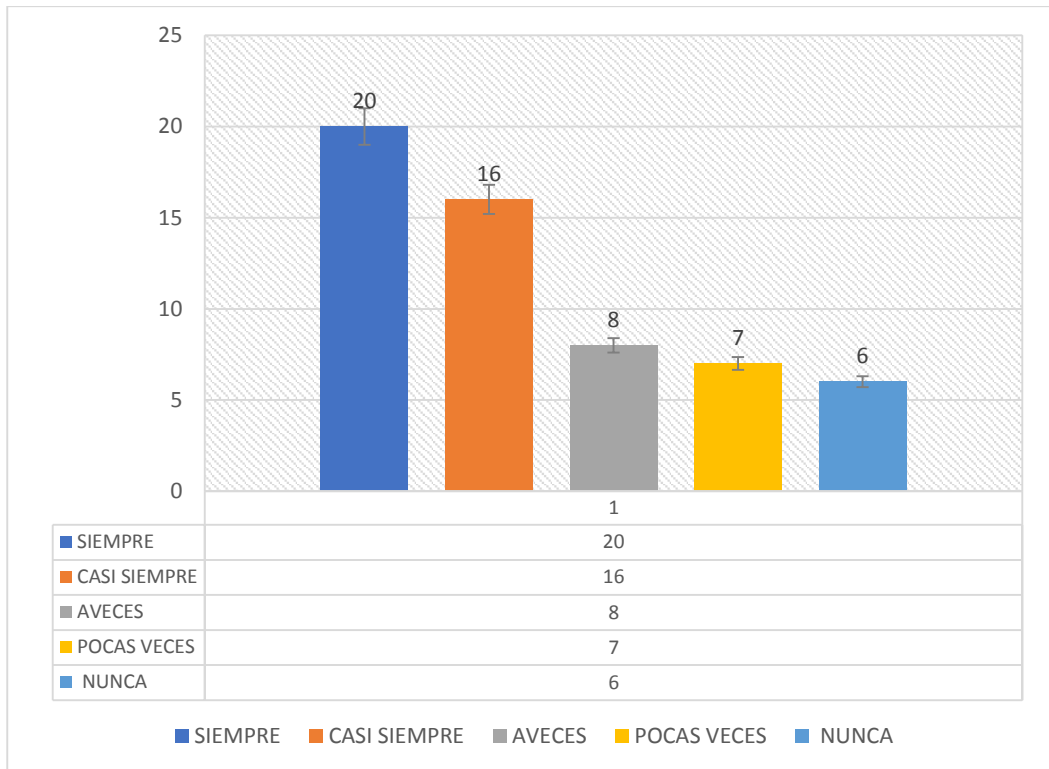


Figura 7. Cultura organizacional.

Interpretación:

Un 20% de los trabajadores encuestados afirman que la cultura organizacional siempre influye en el desarrollo de la empresa.

4.1.1. Verificación de hipótesis

Prueba estadística

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba del χ^2 , cuya fórmula es la siguiente:

$$O \longrightarrow E$$

Dónde:

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Nivel de significancia

El nivel de significancia a utilizar es de 95% \longrightarrow 0,05

Grados de libertad

Para los grados de libertad se utilizó la siguiente fórmula:

Grados de libertad = (Filas - 1) (Columnas - 1)

$$G1 = (F-1) (C-1)$$

$$G1 = (11-1) (5-1)$$

$$G1 = (10) (4)$$

$$G1 = 40$$

4.1.2. Hipótesis General

- Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Si existe relación positiva entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

- Existe relación entre el flujo de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Si existe relación positiva entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

- Existe relación entre los objetivos de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Si existe relación positiva entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

- Existe relación entre funciones de la comunicación interna u el desarrollo organizacional en la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Si existe relación positiva entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Hipótesis nula

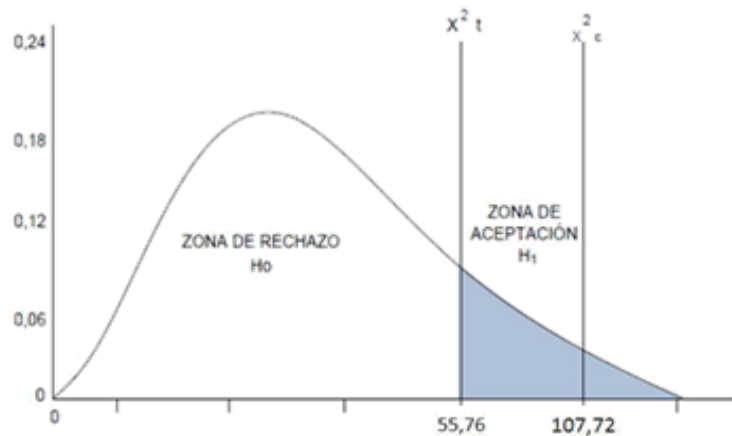
- Una adecuada comunicación organizacional interna NO mejoraría el desarrollo organizacional.
- Como la χ^2_c es mayor que χ^2_T se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, por lo tanto:

Una adecuada comunicación organizacional interna SI mejoraría el desarrollo organizacional.

Tabla 3. Cálculo del χ^2

Cálculo del χ^2

O	E	O-E	(O-E) ²	
2	5,73	-3,73	13,89	2,43
5	5,36	-0,36	0,13	0,02
3	2,73	0,27	0,07	0,03
17	11,64	5,36	28,77	2,47
3	4,55	-1,55	2,39	0,53
5	5,73	-0,73	0,53	0,09
2	5,36	-3,36	11,31	2,11
2	2,73	-0,73	0,53	0,19
16	11,64	4,36	19,04	1,64
5	4,55	0,45	0,21	0,05
3	5,73	-2,73	7,44	1,30
6	5,36	0,64	0,40	0,08
0	2,73	-2,73	7,44	2,73
14	11,64	2,36	5,59	0,48
7	4,55	2,45	6,02	1,33
3	5,73	-2,73	7,44	1,30
4	5,36	-1,36	1,86	0,35
2	2,73	-0,73	0,53	0,19
15	11,64	3,36	11,31	0,97
6	4,55	1,45	2,12	0,47
3	5,73	-2,73	7,44	1,30
6	5,36	0,64	0,40	0,08
0	2,73	-2,73	7,44	2,73
14	11,64	2,36	5,59	0,48
7	4,55	2,45	6,02	1,33
3	5,73	-2,73	7,44	1,30
6	5,36	0,64	0,40	0,08



Tabular $\chi^2_c = 107,72$

Calculada $\chi^2_T = 55,76$

4.2. DISCUSIÓN

Según el análisis realizado y corroborando los datos estadísticos obtenidos se considera que es importante que la comunicación fluya de diferentes modos, respetando las jerarquías de menor a mayor, evidenciando el mayor porcentaje en pocas veces con un 45% mejora la comunicación entre los trabajadores de la empresa, direcciones, fomentando que los conocimientos, ideas e información circulen por toda la empresa.

Un 40% afirma que los objetivos de la comunicación interna pocas veces reconocen el trabajo y el esfuerzo de todos los integrantes de una empresa. Por lo tanto, se da respuesta al objetivo del trabajo de investigación concluyendo que existe relación entre los objetivos de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Observamos que un 40% de trabajadores consideran que las funciones debidamente distribuidas, es una respuesta al cambio, una compleja estrategia con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios. Del total de trabajadores a quienes se aplicó la encuesta un 30% afirma que el proceso de cambio ocurre en un campo dinámico de fuerzas que actúan en varios sentidos. En este sentido se estableció la relación que existe entre funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Un 20% de los trabajadores consideran que casi siempre el trabajo en equipo es la distribución de responsabilidades individuales y del trabajo conjunto realizado mediante una adecuada coordinación y articulación de tareas. Un 20% de los trabajadores encuestados afirman que la cultura organizacional siempre influye en el desarrollo de la empresa Establecer la relación que existe entre el flujo de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.

Finalmente se determinó la relación que existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa Ucayalina de televisión – Pucallpa, 2019.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la comunicación organizacional interna de la empresa UTV Ucayalina de Televisión canal 19, no cumple con las funciones encomendadas, como identificación con la empresa y esto conlleva a que el trabajo equipo no se fortalezca entre los trabajadores.
2. La distribución de las funciones sobre los miembros de la empresa no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.
3. Muchos trabajadores desconocen las funciones y objetivos de la empresa UTV Ucayalina de Televisión Canal 19 en la ciudad de Pucallpa.
4. La falta de comunicación repercute desfavorablemente en el desarrollo de la empresa y del trabajo en si por parte de los miembros de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Establecer normas de convivencia empresarial para así facilitar el trabajo y la cultura organizacional.
2. Recomendamos que todos los miembros de la empresa se integren al desarrollo y equidad de la empresa, ya que a mayor trabajo mayor ganancia.

3. Desarrollar trabajos relacionados al trabajo en equipo dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdías. (2016). *Metodología de los sistemas heurístico*. Colombia: Editorial Pezzki
- Abraham, N (2016). *Clima organizacional en el Perú*.
- Acosta, J. (2011). *Trabajo en Equipo*. Madrid, España: ESIC.
- Agostini, E. (18 de 12 de 2010). *La Cultura Organizacional*. Recuperado el 05 de 07 de 2013, de <http://ocw.uni.edu.pe/ocw/facultad-de-ingenieria-industrial-y-sistemas/desarrollo-organizacional/Semana04-02.pdf>
- Alvarez, G. (2011). *Cambio Organizacional y Disciplinario*. México, México: Plaza y Valdés S.A.
- Amoros, E. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.
- Ander-Egg, E. (2011). *El Trabajo en Equipo*. México, México: Editorial Progreso.
- Aramburu, N. (2012). *Organización de Empresas*. Bilbao, España: Deusto Publicaciones.
- Beckhard, R. (2010). *Desarrollo Organizacional. - Estrategias y Modelos*. México, México: Fondo Educativo Interamericano.
- Bedoya, L. (2004). *La comunicación interna*. Argentina: Editorial Perril.
- Berges, L. (2011). *Gestión de Empresas de Comunicación*. Sevilla, España: Comunicación Social CS.
- Blanch, J. (2010). *Teoría de las relaciones laborales*. Cataluña, España: Editorial UOC.
- Castro, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Capriotti (2009). *La comunicación interna*. Ecuador: Editorial Pirber

- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Chompoy, L. (2011). *Comunicación interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción*. Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Concha, R. (2016). “*Relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna en los colaboradores de una Universidad de Guayaquil*”. Ecuador.
- Contreras, H. (2012). *RRPP Net Porat*. Recuperado el 13 de 05 de 2013, de: <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>.
- Daft, R. (2011). *La Experiencia del Liderazgo, 3ra Edición*. México: Thomson.
- Pugar, L. (2010). *Comunicación de Empresa en Momentos Turbulentos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Diez, S. (2010). *Técnicas de Comunicación, La Comunicación en la Empresa*. Vigo, España: Ideas Propias.
- Domínguez, D. (2011). *La Cara Interna de la Comunicación en la Empresa*. Madrid, España: Visión Libros.
- Ehb. H. (2010). *Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados*. Bilbao, España: Deusto.
- Fernández, L. (2009). *La comunicación interna*. España: Editorial Arista.
- Gómez, D. (2009). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México.

- Madrigal, M. (2006). *La comunicación interna*. Colombia: Editorial Bescul.
- Manzano. J. (2015). *La comunicación como sistema*. Ecuador: Editorial PEXUL
- Miranda, B (2015). “*Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*.”
- Mello, S. (2010). *Desarrollo organizacional*. Argentina. Editorial Dabul.
- Mahieu y Acosta (2011). *Trabajo en equipo*. Colombia: Editorial Perver
- Montero, J. (2014). “*Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas de Iquitos*”.
- Monroy, P. (2010). “*Investigación histórica bibliográfica sobre la comunicación interna, relacionada con en el desarrollo organizacional*”. Ecuador-2014.
- Newstrom, G. (2015). *Desarrollo organizacional*, Argentina: Editorial Meril.
- Nosnik, K. (2012). *Visiones del Perú en el mundo organizacional*.
- Ramírez, T. (2012). *Cultura organizacional*. Colombia: Editorial Pergor.
- Ruiz, S. (2017). Cambio de paradigma, "paradigm shift", en inglés.
- Rodríguez, R. (2012). *Cultura organizacional*. Argentina: editorial BESPON.
- Sampieri, H. (2003). *Población y muestra*. Colombia.
- Sierra y Bravo (2014). *Instrumentos de investigación*. Ecuador: Editorial Penxi.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa Ucayalina de Televisión – Pucallpa, 2019”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Qué relación existe entre comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión – Pucallpa, 2019?</p> <p>Específicos ¿Qué relación existe entre el flujo de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre los objetivos de la comunicación interna y el desarrollo organizacional</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa Ucayalina de televisión – Pucallpa, 2019.</p> <p>Específicos Establecer la relación que existe entre el flujo de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.</p> <p>Explicar la relación que existe entre los objetivos de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV</p>	<p>General ¿Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019?</p> <p>Específicas Existe relación entre el flujo de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.</p> <p>Existe relación entre los objetivos de la comunicación interna y el desarrollo organizacional</p>	<p>Variable 1 Comunicación interna</p> <p>Variable 2 Desarrollo organizacional</p>	<p>Método Descriptivo, estadístico y de análisis síntesis.</p> <p>Tipo de estudio No experimental</p> <p>Diseño Descriptivo – Correlacional</p> <p>Población Muestral 25 miembros de la Empresa UTV Ucayalina de Televisión, quienes comparten ciertas características comunes.</p> <p>Muestreo Aleatorio simple</p>

<p>dentro de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las funciones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional dentro de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019?</p>	<p>Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre funciones de la comunicación interna u el desarrollo organizacional en la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.</p>	<p>de la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.</p> <p>Existe relación entre funciones de la comunicación interna u el desarrollo organizacional en la empresa UTV Ucayalina de televisión Pucallpa 2019.</p>		<p>Técnicas La encuesta</p> <p>Instrumento El cuestionario Guía de observación</p>
--	---	---	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

CUESTIONARIO

Objetivo: El presente cuestionario, va dirigida hacia los trabajadores de la empresa UTV canal 19 y tiene como objetivo primordial recolectar información que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
COMUNICACIÓN INTERNA					
¿El jefe o el gerente de la empresa UTV canal 19 de la ciudad de Pucallpa, Coordina las actividades de los distintos empleados o departamentos de la empresa?					
Se Transmite indicaciones respecto de la tarea, explicar los propósitos, informar sobre normas y procedimientos o se comenta los objetivos, las metas y la filosofía de la empresa.					
Los principales medios utilizados para el proceso de comunicación interna, se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica.					
Los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye					

de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior.					
Se mantiene una relación entre el individuo y la empresa para conseguir que cumpla sus expectativas en el seno de la empresa o institución, de manera que asocie la mejora de la empresa a su propia mejora.					
Usted como trabajador se sienta motivado.					
Colabora con la dirección de la empresa para alcanzar los objetivos del negocio haciendo que éstos sean conocidos y entendidos por todos sus integrantes.					
Sus habilidades son utilizadas para el beneficio de la empresa.					
Toma en cuenta la idea de varias personas en lugar de una sola.					
Propone un plan para el mejoramiento de productividad.					
Transmite información operativa eficaz, clara, fluida, a tiempo.					
Se encuentra identificado con los objetivos y la cultura de la organización de la empresa					

ANEXO 3

GUÍA DE OBSERVACIÓN

DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Objetivo: Observar y evaluar la información sobre el desarrollo organizacional de la empresa UTV Ucayalina de Televisión Pucallpa 2019.

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
CAMBIO ORGANIZACIONAL					
1. Se produce transformaciones con respecto al medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje.					
2. Las personas prefieren no comprometer su statu quo en aras de lo que representa una aventura.					
3. Cuando se anuncian cambios en una organización comienzan a darse manifestaciones de protesta que varían en su intensidad y forma, que provienen desde lo más hondo del ser humano y finalmente repercuten en las intenciones y acciones de la organización					
4. Su capacidad no es suficiente como para enfrentar un cambio, sobre todo de carácter tecnológico, donde se requiere de conocimientos especializados, así que comienza a sentirse ignorante o poco útil.					
5. Ante el cambio, el individuo comienza a perder esa apropiación territorial de su lugar de trabajo.					
TRABAJO EN EQUIPO					

6. Valora la interacción, la colaboración y la solidaridad entre los miembros, así como la negociación para llegar a acuerdos y hacer frente a los posibles conflictos.					
7. Sólo dan prioridad al logro de manera individual y, por lo tanto, la competencia, la jerarquía y la división del trabajo en tareas tan minúsculas que pierden muchas veces el sentido, desmotivan a las personas y no siempre han resultado eficientes.					
8. El trabajo en equipo comienza con un grupo de personas comprometidas.					
9. Existe personas con vocación de trabajar en forma asertiva y colaborativa.					
10. Existe una comunicación fluida entre los miembros del equipo y su entorno.					
CULTURA ORGANIZACIONAL					
11. Se desarrolla un sentimiento de pertenencia al grupo que refuerza los lazos de camaradería y distinguen a los miembros de aquellos que no lo son.					
12. La decisión final sobre quien será contratado estará influida de manera significativa por el juicio que formule quien tome la decisión de que tanto se integran los candidatos a la organización.					
13. Los gerentes, con lo que dicen y su comportamiento establecen normas que se filtran hacia abajo a través de la organización.					