



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Autores: GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ
LEISLY REÁTEGUI VIENA**

Asesor: Lic. FRANCISCO GALLO INFANTES Mgr.

Iquitos – Perú

2022

DEDICATORIA

*Este trabajo se lo dedico
especialmente a mis padres,
hermano, esposo y a todas las
personas que me han apoyado y
han hecho que el trabajo se
realice con notable éxito y en
especial a aquellas personas que
me compartieron su sapiencia y
conocimientos.*

Leisly

DEDICATORIA

*Este trabajo está
dedicado a mi madre
quien me impulsó y me
motivó a estudiar esta
carrera, avanzar como
persona y desarrollarme
como profesional de las
Ciencias de la
Comunicación.*

Piero

AGRADECIMIENTO

Mediante este trabajo expresamos nuestro agradecimiento y suma gratitud a la Universidad Científica del Perú por habernos dado la oportunidad de profundizar y ampliar mis conocimientos y convicciones profesionales.

Nuestro agradecimiento a nuestros familiares que nos motivaron para ser profesionales y contribuyeron grandemente para lograrlo. Nuestra eterna gratitud a ellos.

Los autores

INFORME FINAL DE TESIS

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022”**

FACULTAD : EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**GRADUANDO : GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ
LEISLY REÁTEGUI VIENA**

MIEMBROS DEL JURADO

**Lic. ARMANDO LLERENA DIAZ Mg
PRESIDENTE**

**Lic. JOSÉ LUIS RODRIGUEZ SIGUAS Mg
MIEMBRO**

Lic. SENÓN SÁNCHEZ RAMÍREZ Mg

MIEMBRO

**Lic. FRANCISCO ANTONIO GALLO INFANTES, Mg
ASESOR**

Fecha: 12 de setiembre del 2022
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 435-2022-D-UCP-FEH, del 17 de agosto del 2022, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Tesis a los Señores:

Lic. Armando Llerena Díaz	Presidente
Lic. José Luis Rodríguez Siguas	Miembro
Lic. Senón Sánchez Ramírez Mg.	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 12 de setiembre del 2022, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022”.

Presentada por los bachilleres:

GEOR PIERO MARIN VÁSQUEZ

LEISLY REÁTEGUI VIENA

Asesor:

Lic. Francisco Antonio Gallo Infantes Mg.

Como requisito para optar el **TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: absueltas

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: aprobada por unanimidad
2. Observaciones:

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Miembro



Presidente



Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a)
Desaprobado (a)

Por Mayoría
Por Unanimidad

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL DE TESIS



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022"

De los alumnos: **GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ Y LEISLY REÁTEGUI VIENA**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **9% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 23 de Junio del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CIRA/ri-a
287-2022

ÍNDICE

	Pg
Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de aprobación	iv
Acta del trabajo de suficiencia profesional	v
Constancia de originalidad del trabajo de suficiencia profesional	vi
Índice de contenido	vii
Índice de cuadros o tablas	x
Índice de gráficos o figuras	xi
Resumen. Palabras clave	xii
Abstract. Key Words	xii
Introducción	01
CAPÍTULO I: Marco Teórico	03
1.1. Antecedentes de Estudio	03
1.2. Bases Teóricas	06
1.2.1. Comunicación interna	05
1.2.1.1. Dimensiones de la comunicación interna	08
1.2.1.2. Flujos de la comunicación interna	08
1.2.1.3. Herramientas de la comunicación interna	10
1.2.1.4. Tonos de la comunicación interna	11
1.2.2. Desarrollo organizacional	12
1.2.2.1. Dimensiones del desarrollo organizacional	13
1.2.2.2. Motivación organizacional	13
1.2.2.3. Eficacia organizacional	14
1.2.2.4. Compromiso organizacional	15
1.3. Definición de Términos Básicos	16
CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema	18
2.1. Descripción del Problema	18
2.2. Formulación del Problema	20
	VIII

2.2.1. Problema General	20
2.2.2. Problemas Específicos	20
2.3. Objetivos	20
2.3.1. Objetivo General	20
2.3.2. Objetivos Específicos	20
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	21
2.5. Hipótesis	22
2.5.1. Hipótesis General	22
2.5.2. Hipótesis Derivadas	22
2.6. Variables	22
2.6.1. Identificación de las Variables	22
2.6.2. Definición de las Variables	22
2.6.2.1. Definición Conceptual	23
2.6.2.2. Definición Operacional	23
2.6.3. Operacionalización de las Variables	24
CAPÍTULO III: Metodología	25
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación	25
3.1.1. Nivel de Investigación	25
3.1.2. Tipo de Investigación	25
3.1.3. Diseño de Investigación	25
3.2. Población y Muestra	26
3.2.1. Población	26
3.2.2. Muestra	27
3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	27
3.3.1. Técnica de Recolección de Datos	27
3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos	27
3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	27
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	28
3.4.1. Procesamiento de la Información	28
3.4.2. Análisis de la Información	28
CAPÍTULO IV: Resultados	29
4.1. Análisis Descriptivo	29

4.1.1. Variable (X) Comunicación interna	29
4.1.2. Variable (Y) Desarrollo organizacional	40
CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones	53
5.1. Discusión	53
5.2. Conclusiones	56
5.3. Recomendaciones	57
Referencias Bibliográficas	58
Anexos	
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos	
Anexo 03: Informe de Validez y Confiabilidad	
Anexo 04: Solicitud de Inscripción y Aprobación del informe final de tesis	
Anexo 05: Carta de Aceptación de Asesoramiento del informe final de tesis	

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión flujos de la comunicación	29
02.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión herramientas de la comunicación	32
03.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión tonos de la comunicación	35
04.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto	38
05.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión motivación organizacional	40
06.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión eficacia organizacional	43
07.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión compromiso organizacional	46
08.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto	49
09.	Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto	51

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión flujos de la comunicación	30
02.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión herramientas de la comunicación	33
03.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión tonos de la comunicación	36
04.	Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto	38
05.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión motivación organizacional	41
06.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión eficacia organizacional	44
07.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión compromiso organizacional	47
08.	Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto	49
09.	Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto	51

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022”**

RESUMEN

Autores: GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ
LEISLY REÁTEGUI VIENA

El objetivo de esta investigación fue: Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.

La investigación fue de tipo descriptivo. El diseño usual de la Indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo integrada por 40 trabajadores de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto. La muestra se obtuvo utilizando el diseño muestral para poblaciones menor a 1500 obteniéndose el 100% de la población, es decir los 40 trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto. La elección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

La técnica que se empleó para la realización de la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos.

Palabras Claves: Comunicación interna, Flujos de la comunicación interna, Herramientas de la comunicación interna, Tonos de la comunicación interna, Desarrollo organizacional, Motivación organizacional, Eficacia organizacional y Compromiso organizacional.

THE INTERNAL COMMUNICATION AND THE ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT OF THE REGIONAL DIRECTION OF FOREIGN TRADE, TOURISM AND HANDICRAFTS OF LORETO – 2022

Authors: GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ
LEISLY REÁTEGUI VIENA

ABSTRACT

The objective of this research was: To identify the relationship that exists between internal communication and the organizational development of the Regional Directorate of Foreign Trade, Tourism and Crafts of Loreto - 2022.

The research was descriptive. The usual design of the Inquiry was non-experimental and the specific design was descriptive cross-sectional.

The population was made up of 40 internal communication and organizational development workers from the Regional Directorate of Foreign Trade, Tourism and Crafts of Loreto. The sample was obtained using the sample design for populations of less than 1,500, obtaining 100% of the population, that is, the 40 workers of the Regional Directorate of Foreign Trade, Tourism and Crafts of Loreto. The choice of the sample was intentionally non-random.

The technique used to carry out the data collection was the survey, while the instrument for data collection was the questionnaire. The results show that the internal communication and organizational development of the Regional Directorate of Foreign Trade, Tourism and Crafts of Loreto is regular.

Keywords: Internal communication, Internal communication flows, Internal communication tools, Internal communication tones, Organizational development, Organizational motivation, Organizational effectiveness and Organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

Uno de los rubros de las comunicaciones que actualmente están muy en boga en las instituciones públicas y privadas es el tema de la comunicación interna, vinculada al desarrollo organizacional. Los gerentes de las organizaciones enfocan sus esfuerzos en fortalecer ambos rubros.

Iquitos no es la excepción, teniendo en cuenta que todas las organizaciones públicas están centradas en esta ciudad, que alberga a unos 600 mil habitantes, y que están muy vinculadas con las dos variables de esta investigación.

En tal sentido, las organizaciones requieren de diagnósticos que les permitan tener un panorama claro, relativo a la comunicación interna y el desarrollo organizacional, a fin de establecer mecanismos que busquen la armonía y el buen desempeño laboral, a fin de mejorar el rumbo institucional.

Según Berceruelo (2011):

La comunicación interna es la que alude al enmarañado flujo de mensajes que nacen, se reproducen y circulan -en todas direcciones- en el seno de las organizaciones. Y está correspondida con las funciones gerenciales que realizan tareas para promover y organizar ese flujo de información circulante por los canales internos de la empresa y que contribuiría a la obtención de resultados. (p.29)

Esta definición se viene a enlazar con la definición de desarrollo organizacional que viene a ser la disciplina de las ciencias de la conducta aplicadas, orientada a buscar la mejora de la organización y las personas que laboran en ella, a través del uso de la teoría y la práctica de un viraje planificado, a fin de mejorar la visión, el aprendizaje, la delegación de autoridad, así como los procesos de la resolución de problemas en las

organizaciones, a través de una constante administración y de colaboración de la cultura de las organizaciones, con especial énfasis en la cultura de los equipos de trabajo. (French & Bell, 2000, p.1)

De esta manera, esta investigación busca establecer la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto.

Este trabajo se abordó a partir de cinco capítulos:

Capítulo I. Introducción

Capítulo II. Marco teórico referencial

Capítulo III. Planteamiento del problema

Capítulo IV. Metodología

Capítulo V. Resultados y discusión

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

Además, se presentan las respectivas fuentes bibliográficas. Todo esto acompañado de los anexos respectivos, cuya base es el instrumento de recolección de datos.

En lo referente a algunos escollos en el desarrollo de la investigación, que siempre existen, se puede aludir a la bibliografía especializada, así como el tiempo empleado, lo cual fue superado con tesón, para así poder presentar este importante aporte intelectual.

Los autores

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Maza (2017) desarrolló la investigación denominada “Plan integral de comunicación interna en empresa farmacéutica Córdoba”, de tipo descriptiva con diseño no experimental. La investigadora llegó a la conclusión de que es que antes de recomendar la aplicación de herramientas para la comunicación interna, es muy relevante, determinar el tamaño, tipo de actividad económica, conformación accionaria y estilo de gestión, para poder adecuar el uso lo más próxima a la necesidad. Esto último, fue parte de nuestro planteo inicial, de segmentar y describir la empresa tipo a la cual le serían aplicables nuestras recomendaciones.

Montesdeoca (2017) desarrolló la investigación “La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito”, con un enfoque cualitativa descriptivo. La investigadora llegó a la conclusión de que se propone una como una estrategia de intervención, un plan de comunicación interno, porque en investigaciones similares se ha propuesto esta estrategia con el objetivo de dar solución a la problemática presentada a lo largo de esta investigación, por lo que mediante el plan de comunicación se busca establecer ciertas pautas que faciliten este proceso y así ayudar a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

Benavides et al. (2017) desarrollaron la investigación denominada “La importancia del desarrollo organizacional en las empresas familiares, en el caso particular de la Empresa AVPSA”, con un diseño de investigación mixto cuantitativo y cualitativo. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que de forma general, que se llevó a cabo un análisis de la situación organizacional de la empresa y en consecuencia, la propuesta de un Plan

de Desarrollo Organizacional que ayudará a AVPSA a ofrecer un servicio de calidad superior tanto a sus clientes como a sus colaboradores, lo cual dará cumplimiento al objetivo general de esta tesis.

Antecedentes nacionales

Marín (2019) desarrolló la investigación denominada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo”, con un tipo de investigación descriptivo y de diseño no experimental transversal. La investigadora llegó a la conclusión de que de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación podemos identificar que en lo que respecta al grado de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo - Huancayo. La r de Pearson hallada es de 0.970, así se puede concluir que en esta investigación existe una correlación directa o positiva alta.

Trujillo (2017) desarrolló la investigación denominada “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas; 2017”, de tipo descriptivo, explicativo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional. La investigadora llegó a la conclusión de que la comunicación interna influiría de manera significativa en el clima organizacional de los colaboradores de las instituciones del Estado descentralizadas de Energía y Minas. Debido a que en la correlación de Pearson realizada se obtuvo como resultado 0.872 lo que indica una muy buena correlación entre ambas variables y para la prueba de hipótesis se usó el Chi Cuadrado, donde se obtuvo un nivel de significación de 0.000, Con lo que se puede concluir que si una organización tiene una buena comunicación interna esta influirá de manera positiva en el clima organizacional de los colaboradores de estas instituciones.

Lazo & Velásquez (2017) desarrollaron la investigación denominada “La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo – 2017”, con un tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional y diseño transversal. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que prevalece evidencia muestral suficiente que permitiría afirmar, con nivel de significancia de 0.05 que existe relación significativa y directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa financiera Qapaq en su agencia de la ciudad de Huancayo.

Antecedentes locales

Tuesta & Vallejos (2021) desarrollaron la investigación “Comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021”, con diseño usual de la indagación no experimental y diseño específico descriptivo transversal. Los investigadores llegaron a la conclusión de que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular.

Gutiérrez (2020) desarrolló la investigación denominada “La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Sarayacu - Provincia de Ucayali - Departamento de Loreto – 2020”, con un tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental. El investigador llegó a la conclusión de que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, un 66.67%; consideraron que el grado de comunicación interna es alto; sin embargo, hay que mejorar haciendo hincapié en la mejora continua, para mejorar todo producto o servicio.

Pereira & Jiménez (2020) desarrollaron la investigación denominada “Estrategias de promoción y desarrollo organizacional en el restaurante Casa de Fierro de la ciudad de Iquitos, 2020”, con un tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que el desarrollo organizacional del restaurante Casa del Fierro según la percepción de los colaboradores es regular, debido a que

pocas veces han logrado desarrollar sus conocimientos a través de las capacitaciones, asimismo, el restaurante a veces fomenta el desarrollo de estrategias que generen innovación y creatividad en las actividades realizadas, sin embargo, el personal a veces se siente comprometido con los cambios.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comunicación interna

Para Brandolini et al. (2009):

La comunicación interna vendría a ser una herramienta que permite realizar gestión, pero que también podría entenderse como una técnica. También se trataría de un medio para poder alcanzar una finalidad, cuya prioridad es encontrar la eficacia en la comprensión y recepción de los mensajes. Se trata de la comunicación exclusivamente orientada hacia el público interno, a los trabajadores de una compañía, a todo el personal, y que surgiría a partir de la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo. (p.25)

Por su parte Berceruelo (2011) sostiene que:

La comunicación interna es la que alude al enmarañado flujo de mensajes que nacen, se reproducen y circulan -en todas direcciones- en el seno de las organizaciones. Y está correspondida con las funciones gerenciales que realizan tareas para promover y organizar ese flujo de información circulante por los canales internos de la empresa y que contribuiría a la obtención de resultados. (p.29)

Para Tessi (2011):

La comunicación interna es todo intercambio comunicacional que se produce en una organización, integrada por todos los mensajes que se generan en una organización. Se manifiesta de manera formal e informal. También es comunicación interna la respuesta formal e informal que se generan en sus integrantes, aun cuando no se tenga intención de manifestar nada. (p.18)

En tal sentido, la comunicación interna permite:

- Generar la implicación del personal. Comprometer a todos los trabajadores a fin de alcanzar objetivos asumidos por la compañía impulsando el trabajo de equipo.
- Armonizar las acciones de la empresa. Procurar evitar la discrepancia y la oposición en el actuar diario, partiendo de la comunicación y del diálogo, con los diversos niveles de mando y áreas.
- Fomentar un cambio de actitudes (saber, poder, querer). Partiendo del conocimiento del camino trazado por la empresa, es posible lograr una actitud positiva, con determinada independencia que facilite la toma de decisiones grupales o individuales, para lograr las metas trazadas por la organización. (Brandolini et al., 2009, pp.25,26)

Buscar la mejora en la productividad. Al generar una comunicación interna clara, todos los empleados conocen los objetivos y están en condiciones de desempeñar su labor orientada a mejorar sus niveles productivos.

1.2.1.1. Dimensiones de la comunicación interna

Por criterio de los investigadores, este trabajo se dividirá en tres dimensiones: flujos de comunicación, herramientas de comunicación y tonos de comunicación.

1.2.1.1.1. Flujos de la comunicación interna

Abarca los llamados métodos de comunicación que se muestran al interior de una organización o empresa y son aplicados dentro del organigrama de la organización.

Para Berceruelo (2011):

El fenómeno de la comunicación consiste en trasladar un mensaje desde un determinado origen -emisor- hasta un destinatario -receptor- haciendo que la información circule y vaya de un extremo al otro. Este esquema elemental se complica cuando nos referimos a la comunicación interna dentro de una organización, ya que en ella todos sus componentes son, potencialmente y a la vez, origen y destino de esa información. (p.79)

Según Fernández (2010) “los flujos de comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno de las organizaciones” (p.93).

A su vez García (2007) sostiene que:

La participación constante del público interno es motivada por la comunicación y formación en todo el proceso, con el objetivo de mejorar la calidad y que la información circule de manera correcta en toda la organización: comunicación interna vertical (descendente, o de directivos – empleados y ascendente, o de empleados – directivos) y horizontal (empleados – empleados). (p.13)

- **Descendente:** se trata de la comunicación generada en áreas directivas de la organización y va descendiendo usando los canales oficiales. Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la institución, así como conseguir confianza y credibilidad, extender las ideas de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, y así buscar los roles de jefaturales y favorecer y operativizar las comunicaciones.
- **Ascendente:** está dirigida de abajo hacia arriba dentro del organigrama de la empresa, hacia los sectores gerenciales, mandos medios, etc. Los empleados tienen la posibilidad de expresar sus puntos de vista acerca del trabajo que realizan o sobre sus responsabilidades, aunque que esto crea un clima de tensión y algunas dificultades, sirve para mejorar acciones. El objetivo es que todos se sientan protagonistas de las actividades y de los objetivos corporativos, que afloren energía y potencialidades; fomenta ideas y estimula el consenso.
- **Horizontal:** se da no solo entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas áreas de la organización, las cuales comparten funciones. Son muy comunes en las organizaciones que tienen estrategias globales y de alta participación de los diferentes sectores. Tienen el compromiso de modificar ciertos comportamientos, elevar el espíritu de trabajo en equipo, aumentar el rendimiento, ganar en eficacia y satisfacción, incrementar la competitividad y dinamizar el potencial creativo y la innovación. (Brandolini et al., 2009, pp. 35,36)

1.2.1.1.2. Herramientas de la comunicación interna

Para Aguedo & García (2021) se llama herramientas de comunicación interna a aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de

discusión y debate, de interacción y comunicación y, en definitiva, de información. (p.21).

Hablar de comunicación interna, es referirse a métodos para compartir los objetivos de la empresa u organización, y así lograr mayor identificación con los trabajadores. Cada una de las herramientas se agrupará según el tipo de comunicación interna que se emplee. (Aguedo & García, 2021, p.21)

Esta investigación determinó por criterio del investigador que son tres las herramientas de comunicación interna: Encuesta a los colaboradores, las reuniones y los instrumentos impresos.

- **Encuesta a los colaboradores.** Es una herramienta fundamental de investigación para el desarrollo de la institución que permite conocer de manera rápida, información importante para la toma de decisiones. El autor recomienda que se debe hacerla de manera anónima para que exista mayor sinceridad, se deben estructurar bien las preguntas para evitar errores y se debe utilizar con mucha prudencia la información obtenida, pero demostrar que se toma decisiones con la misma. (Apolo et al., 2014, p.79)
- **Reuniones.** Deben ser adecuadamente planificadas para transmitir información de interés y discutir temas que conciernen a la institución para resolverlos, llegando a un acuerdo entre todas las partes interesadas. Es un medio por el cual se relaciona, más directamente, los empleados y donde se exponen opiniones e ideas para la resolución de inconvenientes o la planificación de futuros proyectos. (Apolo et al., 2014, p.80)
- **Instrumentos impresos.** Las revistas de comunicación interna se definen como una publicación en el tiempo sin ánimo de lucro, elaborada por la organización para comunicarse con sus públicos, ya sea con el propósito de informar o motivar. Es una herramienta de comunicación que funciona como vehículo para transmitir cultura

de la compañía y su imagen corporativa, y sirven para divulgar extremos propios tales como la historia de la organización, su filosofía y organización interna. Como técnica de comunicación interna puede adoptar la forma de boletines de información, y utilizarse como vínculo de unión entre la entidad y sus públicos internos, principalmente, sus colaboradores, en vista de que resulta muy útil para comunicar noticias o informar sobre novedades que afecta al ámbito laboral. (Reina, 2015, pp.86,87)

1.2.1.1.3. Tonos de la comunicación interna

Para Brandolini et al. (2009) en la compañía como como ámbito de interrelación de personas se producen los más diversos tonos de comunicación. En este sentido, se pueden distinguir dos tonos de comunicación: las formales y las informales.

- La comunicación formal: es una forma de comunicación que aborda temas laborales principalmente. Es planificada, sistemática y delineada por la organización. Generalmente, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente instituidos. En ocasiones es más lenta que la comunicación informal ya que requiere del cumplimiento de las notas y tiempos institucionales.
- La comunicación informal: es una forma de comunicación en la que se abordan aspectos laborales, que no circula por los canales formales. Usa canales que no son los oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, conversaciones en los pasillos, baño, cafetería, ascensor, entre otros). Tiene la ventaja de divulgarse de manera más rápida que la formal. Puede generar malentendidos y resultar una usina de rumores. Según Knapp (1944), citado en Brandolini et al. (2009), el rumor es una “declaración formulada para ser creída como cierta, relacionada con la actualidad difundida sin verificación oficial”. La comunicación informal no debe confundirse con el canal informal. Por caso, un desayuno de trabajo es una

reunión informal pero la comunicación impartida puede no ser informal ya que proviene de un responsable de la empresa quien está comunicando formalmente algún tema. (pp.34,35)

1.2.2. Desarrollo organizacional

Para Pariente (2001) citado en Hernández et al. (2011):

Fundamentalmente, el desarrollo organizacional viene a ser una estrategia de cambio controlado, una forma de dar solución a diversos problemas en que se ven envueltas las organizaciones; tal cambio es constituido por esfuerzos encaminados deliberadamente para quitar del camino una situación no satisfactoria, a través de la planificación de diversas estrategias y acciones que vienen a resultar del análisis de la organización. (p.6).

El desarrollo organizacional viene a ser el instrumento (por excelencia) para propiciar el cambio, en vista de que buscaría conseguir una mayor eficiencia organizacional, la cual es una condición sine qua non en el mundo de la actualidad, el cual está caracterizado la competencia intensa en ámbitos internacionales y nacionales. (Hernández et al., 2011, p.7)

Según (French & Bell, 2000):

Viene a ser la disciplina de las ciencias de la conducta aplicadas, orientada a buscar la mejora de la organización y las personas que laboran en ella, a través del uso de la teoría y la práctica de un viraje planificado, a fin de mejorar la visión, el aprendizaje, la delegación de autoridad, así como los procesos de la resolución de problemas en las organizaciones, a través de una constante administración y de colaboración de la cultura de las

organizaciones, con especial énfasis en la cultura de los equipos de trabajo. (p.1)

1.2.2.1. Dimensiones del desarrollo organizacional

Esta investigación ha considerado las siguientes dimensiones: Motivación organizacional, eficacia organizacional y compromiso organizacional.

1.2.2.1.1. Motivación organizacional

Para Martín (2011) la motivación de una persona está ligada a la satisfacción de sus aspectos emocionales, medida de manera cualitativa. (p.5)

Que una organización pueda ser capaz de motivar a sus trabajadores a mejorar la productividad, está ligado íntimamente con la forma en que sus participantes puedan asimilar los valores organizacionales. Tales valores se aprenden a través de las relaciones interpersonales, que se propician en los ambientes externos e internos de la organización. Asimismo, esos valores se aprenden debido a mecanismos de historias, socialización, actitudes, creencias y lenguajes, desarrollados de manera informal, de acuerdo a cómo madura la cultura empresarial. (Hernández et al., 2011, p.11)

El desarrollo organizacional hace un diagnóstico de la organización, a fin de encontrar adecuadas soluciones a fin de que los colaboradores sean aprovechados con todas sus capacidades. (Hernández et al., 2011, p.11)

Asimismo, se puede afirmar que, si un empresario está atento a la calidad de vida de sus trabajadores, está generando proceso de motivación en ellos, planteado intuitiva o formalmente. La motivación es un motor que se pone en movimiento con estímulo. La motivación del personal hacia los

objetivos de la empresa es fundamental para alcanzar el éxito. (Martín, 2011, p.6)

1.2.2.1.2. Eficacia organizacional

Según el ASALE & RAE (2021) la eficacia es la virtud, la actividad, la fuerza y el poder para obrar o producir efecto.

En tal sentido, la eficacia está ligada a la consecución de determinados objetivos de la organización, partiendo de un individuo que participa en una situación de aprendizaje cooperativo. (Ordoñez, 2015, p.103)

Según Da Silva (2006) la eficacia es un juicio de valor sobre los resultados deseados por una organización, en diferentes niveles de análisis, resaltando la necesidad de distinguir entre cuestiones de valor y de hecho.

En tal sentido, la eficacia organizacional no vendría a ser algo concreto, sino más bien una particular construcción desarrollada en diferentes dimensiones, en función a las características de cada caso. (Ferella, 2014, p.4)

Asimismo, la eficacia puede ser entendida como la proporción entre la cantidad de salidas o rendimiento producidos por la cantidad de recursos o entradas consumidos. (Gelade & Gilbert, 2003, p.482)

Por su parte, Ordiz & Fernández (2005) sostienen que la eficacia organizativa se define como la influencia de las prácticas eficaces como producto múltiple sobre los resultados o los efectos de la organización o sus procesos. (p.1349)

1.2.2.1.3. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el grado de identificación que el trabajador tiene con la organización, y estar comprometido con los objetivos institucionales, además de ser parte de ellos. Los trabajadores son más productivos, cuando están más identificados con la organización.

Para Meyer y Allen (1991) citados en Peña et al. (2016) el compromiso organizacional viene a ser una de las 3 actitudes hacia el trabajo que han sido más estudiadas, además de la participación y la satisfacción: estos autores entienden el compromiso organizacional como un proceso a través del cual las metas organizacionales y las metas individuales se integran más. (p.96)

Para Davis & Newstrom (2000):

El compromiso organizacional, o en otras palabras lealtad de los trabajadores, viene a ser el grado en que un trabajador se encuentra identificado con la empresa y tiene como deseo continuar participando de manera activa en ella. El compromiso habitualmente es más fuerte entre los trabajadores con mayor tiempo de servicio en la empresa, aquellos que experimentaron éxitos personales en la organización y quienes laborar en un grupo de trabajadores comprometidos.

Se trata de un conjunto de impresiones y/o creencias, relativos del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización. (Peña et al., 2016, p.97)

1.3. Definición de términos básicos

Comunicación interna: La comunicación interna vendría a ser una herramienta que permite realizar gestión, pero que también podría

entenderse como una técnica. También se trataría de un medio para poder alcanzar una finalidad, cuya prioridad es encontrar la eficacia en la comprensión y recepción de los mensajes. (Brandolini et al., 2009)

Flujos de comunicación interna: Abarca los llamados métodos de comunicación que se muestran al interior de una organización o empresa y son aplicados dentro del organigrama de la organización. (Berceruelo, 2011)

Herramientas de comunicación interna: se denomina herramientas de comunicación interna a todas aquellas que usan las tecnologías de la información y la comunicación, como un medio a fin de lograr capacidades de diálogo, de debate y discusión, de comunicación e interacción y de forma definitiva de información. (Aguedo & García, 2021)

Tonos de la comunicación interna: se pueden distinguir dos tonos de comunicación: las formales y las informales. (Brandolini et al., 2009)

Desarrollo organizacional: Fundamentalmente, el desarrollo organizacional viene a ser una estrategia de cambio controlado, una forma de dar solución a diversos problemas en que se ven envueltas las organizaciones Pariente (2001) citado en Hernández et al. (2011)

Motivación organizacional: Es la capacidad en una organización de motivar a sus colaboradores para que mejoren su productividad, la cual se encuentra ligada con la forma en que sus integrantes lleguen a asimilar los valores de la empresa. (Hernández et al., 2011)

Eficacia organizacional: está ligada a la consecución de determinados objetivos de la organización, partiendo de un individuo que participa en una situación de aprendizaje cooperativo. (Ordoñez, 2015)

Compromiso organizacional: viene a ser una de las 3 actitudes hacia el trabajo que han sido más estudiadas, además de la participación y la

satisfacción: estos autores entienden el compromiso organizacional como un proceso a través del cual las metas organizacionales y las metas individuales se integran más. Meyer y Allen (1991) citados en Peña et al. (2016)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Iquitos es una ciudad con un aproximado de 600 mil habitantes y concentra a la mitad de los habitantes de la región Loreto. Por ser la ciudad más grande de la Amazonía peruana y por concentrar a la mayoría de dependencias públicas, es necesario poner especial atención ella.

Pero más atención requiere una dependencia clave para el desarrollo de Loreto: La Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto, Dircetura, en vista de que sus políticas pueden beneficiar de manera sustancial a la región, o en caso contrario perjudicarla.

Uno de los mayores problemas a los que se enfrenta la administración pública es el manejo de su comunicación interna. La Dircetura no está exenta de ello.

Según Brandolini et al. (2009):

La comunicación interna vendría a ser una herramienta que permite realizar gestión, pero que también podría entenderse como una técnica. También se trataría de un medio para poder alcanzar una finalidad, cuya prioridad es encontrar la eficacia en la comprensión y recepción de los mensajes. Se trata de la comunicación exclusivamente orientada hacia el público interno, a los trabajadores de una compañía, a todo el personal, y que surgiría a partir de la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo.

En la actualidad la Dircetura tiene grandes problemas, que incluso se han mediatizado, precisamente, por carecer de una adecuada comunicación interna. Es notorio que sus 40 trabajadores, no se

encuentran satisfechos con las políticas de comunicación interna emanadas de sus actuales directivos.

Si a esto se suma, la relación existente con el desarrollo organizacional, la situación se hace más compleja aún.

Según Pariente (2001) citado en Hernández et al. (2011):

viene a ser una estrategia de cambio controlado, una forma de dar solución a diversos problemas en que se ven envueltas las organizaciones; tal cambio es constituido por esfuerzos encaminados deliberadamente para quitar del camino una situación no satisfactoria, a través de la planificación de diversas estrategias y acciones que vienen a resultar del análisis de la organización.

La Directura no tiene un horizonte planificado respecto de desarrollo organizacional. Si a esto se suma que la comunicación interna es deficiente, su relación con la segunda variable de esta investigación es directa. Los problemas saltan a la luz y son ventilados ante la opinión pública.

En tal sentido, se hace necesario desarrollar esta investigación que buscará establecer la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es la comunicación interna de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?

¿Cómo es el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Identificar la relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar cómo es la comunicación interna de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.

Analizar como es el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022

Determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Entre las principales carencias de las instituciones públicas en nuestro país, se ubica la falta de políticas orientadas a un buen desarrollo de la comunicación interna. Asimismo, tampoco existe una direccionalidad hacia un correcto manejo del desarrollo organizacional.

Los decisores de políticas públicas se encuentran más abocados al efectismo, cuyo resultado es efímero y no tiene un objetivo a mediano ni largo plazo. Esta distracción mediática, hace que se descuiden otros aspectos como la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

En tal sentido, esta investigación es importante en el ámbito teórico en vista de que los resultados de la investigación podrán ser incorporados al conocimiento científico y teórico.

Asimismo, es importante en el aspecto metodológico, en vista de que está orientado a la manera de operacionalizar las variables de estudio, la cuales permitirán la elaboración del instrumento para la recolección de los datos.

Del mismo modo, en el ámbito práctico, en vista de que permitirá la resolución de problemas relacionados con políticas correctas de comunicación interna y el desarrollo organizacional.

2.4. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.

2.5.2. Hipótesis derivadas

La comunicación interna de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022 es regular.

El desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022 es regular.

Existe un nivel de relación regular entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de la variable

Variable independiente (X) : Comunicación interna

Variable dependiente (Y) : Desarrollo organizacional

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición conceptual

Variable (X): Comunicación interna

La comunicación interna vendría a ser una herramienta que permite realizar gestión, pero que también podría entenderse como una técnica. También se trataría de un medio para poder alcanzar una finalidad, cuya prioridad es encontrar la eficacia en la comprensión y recepción de los mensajes. Se trata de la comunicación exclusivamente orientada hacia el público interno, a los trabajadores de una compañía, a todo el personal, y que surgiría a partir de la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo. (Brandolini et al., 2009)

Variable (Y): Desarrollo organizacional

Fundamentalmente, el desarrollo organizacional viene a ser una estrategia de cambio controlado, una forma de dar solución a diversos problemas en que se ven envueltas las organizaciones; tal cambio es constituido por esfuerzos encaminados deliberadamente para quitar del camino una situación no satisfactoria, a través de la planificación de diversas estrategias y acciones que vienen a resultar del análisis de la organización. (Pariente, 2001, citado en Hernández et al., 2011)

2.6.2.2. Definición operacional

La variable independiente (X) comunicación interna se define operacionalmente en tres dimensiones: Flujos de la comunicación, herramientas de la comunicación y tonos de la comunicación; y, la apreciación de los indicadores es buena si la puntuación oscila entre 100% - 70%, regular si la puntuación oscila entre 69% - 40% y mala si la puntuación oscila entre 39 a 0%.

La variable dependiente (Y) desarrollo organizacional se define operacionalmente en tres dimensiones: Motivación organizacional, eficacia organizacional y compromiso organizacional; y, la apreciación de los indicadores es buena si la puntuación oscila entre 100% - 70%, regular si la puntuación oscila entre 69% - 40% y mala si la puntuación oscila entre 39 a 0%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
Comunicación interna	Flujos de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La interacción con personas de mayor jerarquía es? • ¿Cuándo hay cambios en las prioridades de tu trabajo, la información proporcionada por el jefe es? • ¿La preocupación del jefe por lograr un clima de apertura al interior del equipo es? • ¿La información que fluye en la organización es? • ¿La relación entre los grupos de trabajo es? 	Bueno: 100-71% Regular: 70-40% Malo 39-00%
	Herramientas de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las reuniones que se llevan a cabo en su centro de trabajo son? • ¿El tiempo que es emplea en las reuniones de trabajo es? • ¿La información que se presenta en el periódico mural es? • ¿La información de los correos electrónicos cuando se anuncia algo es? • ¿La elaboración de los comunicados con directivas es? 	
	Tonos de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El contenido de la intranet en su centro de trabajo es? • ¿Las directivas emanadas de la alta dirección son? • ¿La comunicación de las políticas de la institución es? • ¿La acción de la alta dirección en relación con los rumores es? • ¿El accionar de los jefes respecto de la aparición de comentarios negativos es? 	
Desarrollo organizacional	Motivación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El apoyo de otras áreas cuando necesita ayuda es? • ¿Cuándo lo necesitas, la asesoría recibida por otras áreas es? • ¿El trabajo en equipo en la oficina es? • ¿La capacitación recibida para el crecimiento personal es? • ¿El reconocimiento que otorga la institución por buen desempeño es? 	
	Eficacia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El trabajo que realizan los demás compañeros es? • ¿El compromiso mostrado por los compañeros en el ámbito laboral es? • ¿Los materiales brindados por la institución para el desempeño laboral son? • ¿El mantenimiento de los equipos (computadoras, teléfonos, etc.) es? • ¿El desempeño de los jefes con los trabajadores es? 	
	Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La oportunidad de progresar en la institución es? • ¿La valoración del desempeño de los trabajadores es? • ¿El incentivo al buen desempeño de los colaboradores es? • ¿La iniciativa de parte de los jefes para mejorar el ambiente de trabajo es? • ¿La capacitación permanente hacia los trabajadores es? 	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel y tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento que se adquirió perteneció a una investigación descriptiva, con dos variables: Comunicación interna y desarrollo organizacional.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se someterá a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usará la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo porque se estudiará la situación en que se encuentra las variables: “Comunicación interna” y “Desarrollo organizacional”. (Ávila, 2000)

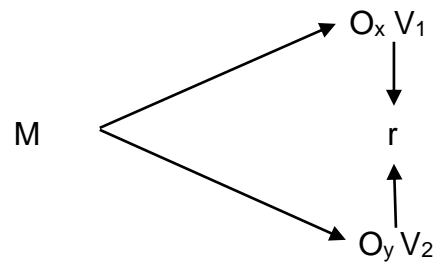
3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño general de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional.

Fue No experimental porque no se manipuló las variables en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: Marketing digital

Oy = Variable 2: Desarrollo organizacional

r = Relación entre variables

Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño son:

- Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
- Procesar o sistematizar la información o datos.
- Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
- Analizar e interpretar la información o datos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Hernández et al. (2011) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con ciertas determinantes específicas. (p. 199). En el caso de la investigación la población estuvo conformada por todos los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto durante el Año 2022, que hacen un total de 40.

3.2.2. Muestra

Según Hernández et al. (2011) una muestra es un subgrupo de la población y que es representativo, lo que permite inferir una generalización de resultados. (p. 196).

La muestra la integró el 100% de la Población, es decir los 40 trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto durante el año 2022. La selección de la muestra fue de tipo censal.

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos de las variables independiente y dependiente fue la encuesta, porque se recogió los datos en forma indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado en la recolección de datos de las variables fue el cuestionario el que cual fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniéndose los siguientes resultados: Validez 79.6 y confiabilidad 0.911.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Organización de la información en cuadros.
- ✓ Análisis de la información.
- ✓ Interpretación de datos.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos y se utilizó el programa Excel.

3.4.2. Análisis de la información

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Variable (X) Comunicación interna

Tabla No. 1

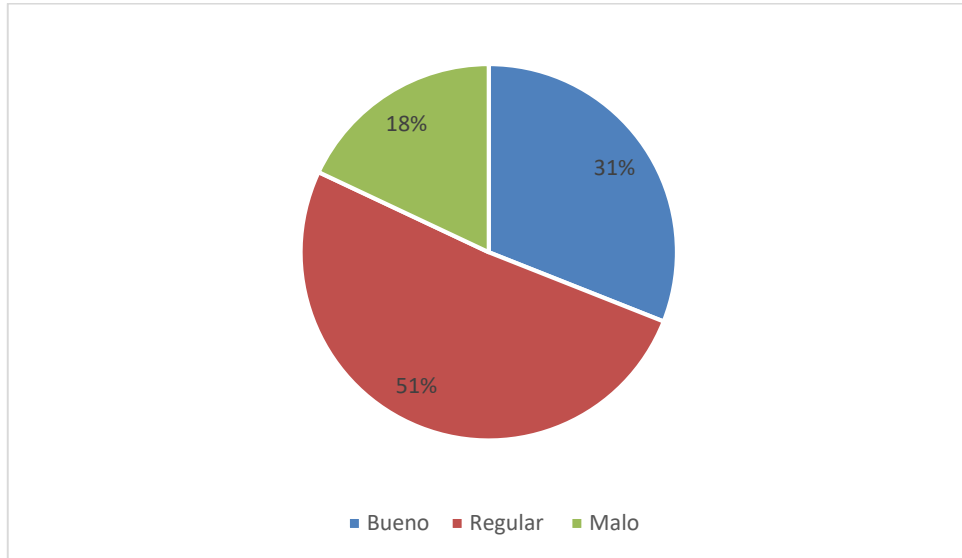
Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión flujos de la comunicación

Flujos de la comunicación		<i>Buena</i> 100%-71%		<i>Regular</i> 70%-40%		<i>Mala</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	¿La interacción con personas de mayor jerarquía es?	13	33	22	55	5	12	40	100
2	¿Cuándo hay cambios en las prioridades de tu trabajo, la información proporcionada por el jefe es?	12	30	17	43	11	27	40	100
3	¿La preocupación del jefe por lograr un clima de apertura al interior del equipo es?	14	35	20	50	6	15	40	100
4	¿La información que fluye en la organización es?	11	27	19	48	10	25	40	100
5	¿La relación entre los grupos de trabajo es?	12	30	23	58	5	12	40	100
	Promedio (x)	13	31	20	51	7	18	40	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 1

Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión flujos de la comunicación



Interpretación

En el cuadro N° 1 se observa la dimensión flujos de la comunicación en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 40 (100%) colaboradores: 20 (51%) colaboradores manifestaron que es Regular (70 – 40%) los flujos de comunicación, predominando con 58% el indicador: Relación entre los grupos de trabajo.

13 (31.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 71%) los flujos de la comunicación, predominando con 35% el indicador: La preocupación del jefe por lograr un clima de apertura al interior del equipo.

Mientras que 7 (18%) de los colaboradores manifestó que es Malo (39 – 00%) los flujos de la comunicación, predominando con 27% el indicador: La información proporcionada por el jefe cuándo hay cambios en las prioridades de tu trabajo.

Concluyendo que es Regular (70 – 40%) los flujos de la comunicación en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022.

Tabla No. 2

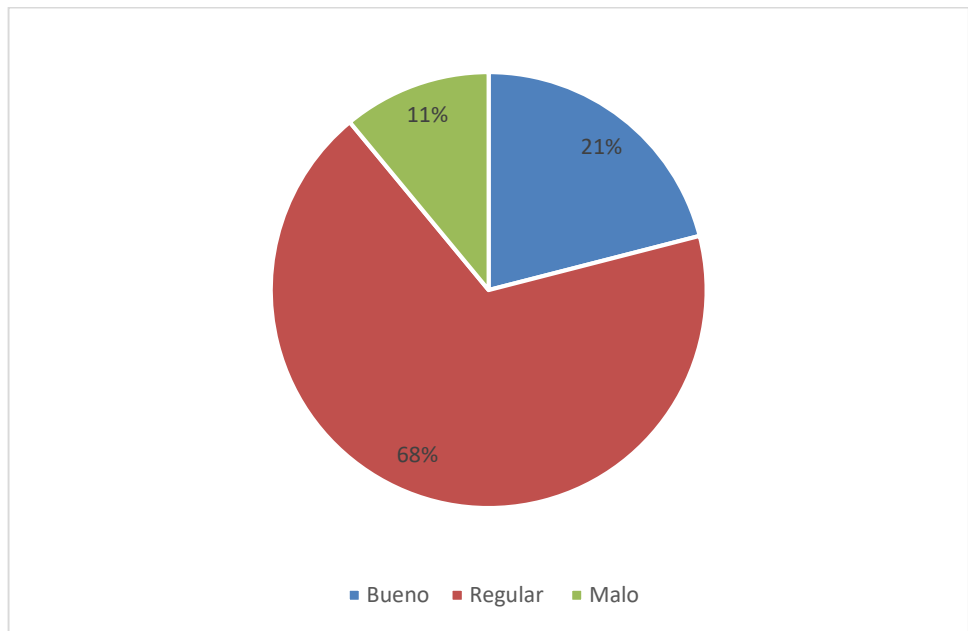
Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión herramientas de la comunicación

Herramientas de la comunicación		Buena 100%-71%		Regular 70%-40%		Mala 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	¿Las reuniones que se llevan a cabo en su centro de trabajo son?	10	25	27	68	3	7	40	100
2	¿El tiempo que se emplea en las reuniones de trabajo es?	6	15	25	63	9	22	40	100
3	¿La información que se presenta en el periódico mural es?	7	18	30	75	3	7	40	100
4	¿La información de los correos electrónicos cuando se anuncia algo es?	14	35	22	55	4	10	40	100
5	¿La elaboración de los comunicados con directivas es?	5	13	32	80	3	7	40	100
	Promedio (x)	9	21	27	68	4	11	40	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 2

Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión herramientas de la comunicación



Interpretación

En el cuadro N° 2 se observa la dimensión herramientas de la comunicación en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 40 (100%) colaboradores: 27 (68%) colaboradores manifestaron que es Regular (70 – 40%) las herramientas de la comunicación, predominando con 80% el indicador: Elaboración de los comunicados con directivas.

9 (21.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 71%) las herramientas de la comunicación, predominando con 35% el indicador: Información de los correos electrónicos cuando se anuncia algo.

Mientras que 4 (11%) de los colaboradores manifestó que es Malo (39 – 00%) las herramientas de la comunicación, predominando con 22% el indicador: Tiempo que se emplea en las reuniones de trabajo.

Concluyendo que es Regular (70 – 40%) las herramientas de la comunicación en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022.

Tabla No. 3

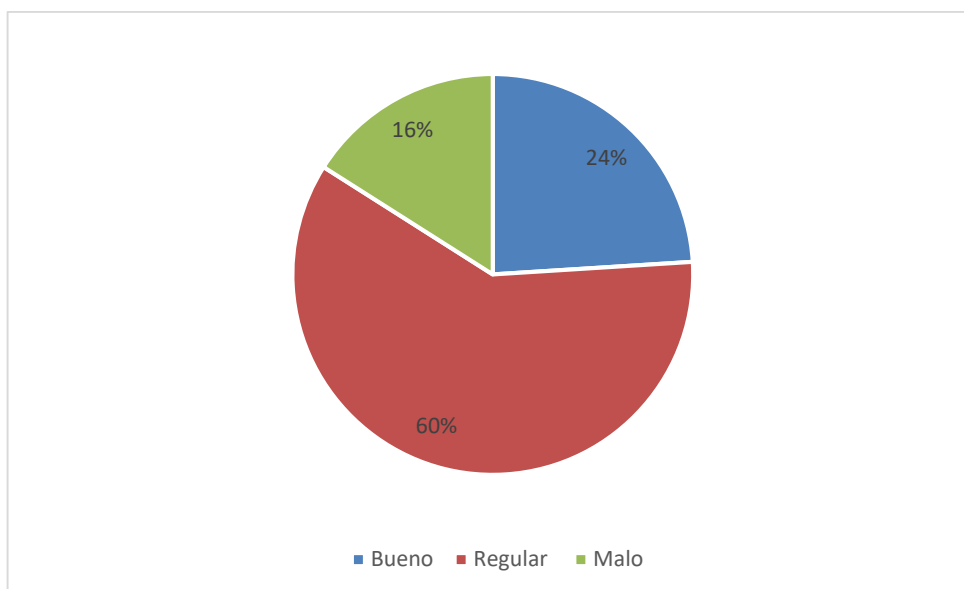
Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión tonos de la comunicación

Tonos de la comunicación		Buena 100%-71%		Regular 70%-40%		Mala 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	¿El contenido de la intranet en su centro de trabajo es?	8	20	27	68	5	12	40	100
2	¿Las directivas emanadas de la alta dirección son?	9	23	24	60	7	17	40	100
3	¿La comunicación de las políticas de la institución es?	11	28	20	50	9	22	40	100
4	¿La acción de la alta dirección en relación con los rumores es?	7	18	28	70	5	12	40	100
5	¿El accionar de los jefes respecto de la aparición de comentarios negativos es?	12	30	22	55	6	15	40	100
Promedio (x)		10	24	24	60	6	16	40	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 3

Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión tonos de la comunicación



Interpretación

En el cuadro N° 3 se observa la dimensión tonos de la comunicación en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 40 (100%) colaboradores: 24 (60%) colaboradores manifestaron que es Regular (70 – 40%) los tonos de la comunicación, predominando con 70% el indicador: Acción de la alta dirección en relación con los rumores.

10 (24.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 71%) los tonos de la comunicación, predominando con 30% el indicador: Accionar de los jefes respecto de la aparición de comentarios negativos.

Mientras que 6 (16%) de los colaboradores manifestó que es Malo (39 – 00%) los tonos de la comunicación, predominando con 22% el indicador: Comunicación de las políticas de la institución.

Concluyendo que es Regular (70 – 40%) los tonos de la comunicación en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022.

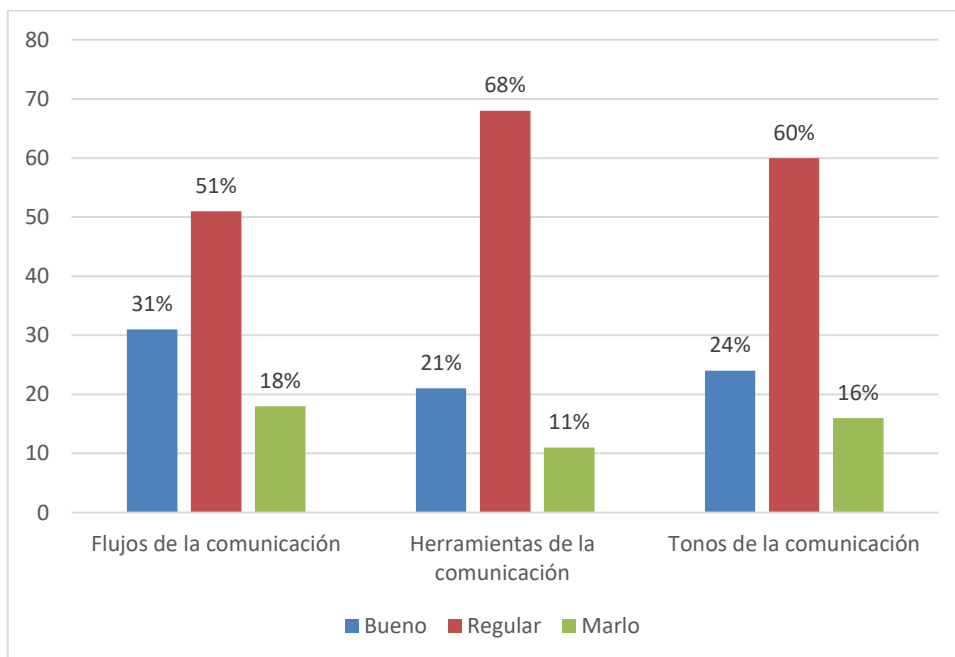
Tabla No. 4

Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto

COMUNICACIÓN INTERNA		<i>Buena</i> 100%- 71%		<i>Regular</i> 70%-40%		<i>Mala</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Flujos de la comunicación	13	31	20	51	7	18	40	100
2	Herramientas de la comunicación	9	21	27	68	4	11	40	100
3	Tonos de la comunicación	10	24	24	60	6	16	40	100
	Promedio (x)	11	25	24	61	5	14	40	100

Gráfico No. 4

Evaluación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto



Interpretación

En la tabla No. 4, se observa la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, y es como sigue:

Del promedio de 40 colaboradores (100%) 24 trabajadores (61%) manifestaron que la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Regular (70 – 40%), predominando con 68 % la dimensión: Herramientas de la comunicación.

11 colaboradores (25%) manifestaron que la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Bueno (100 – 71%), predominando con 31% la dimensión: Flujos de la comunicación.

5 colaboradores (14%) manifestaron que la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Malo (39 – 00%), predominando con el 18% la dimensión: Flujos de la comunicación.

Concluyendo que la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Regular (70 – 40%).

4.1.2. Variable (Y): Desarrollo organizacional

Tabla No. 5

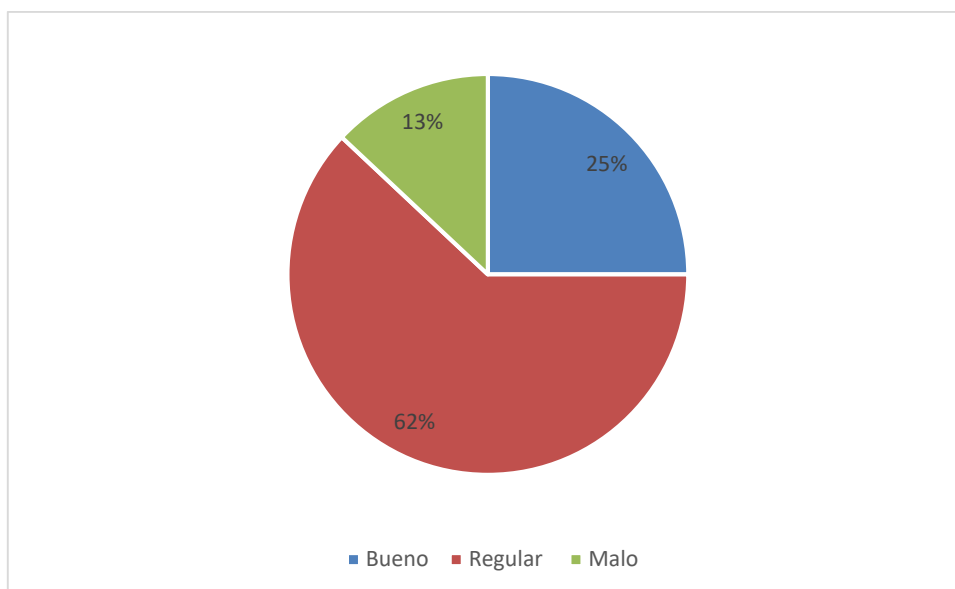
Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión motivación organizacional

Motivación organizacional		<i>Buena</i> 100%-71%		<i>Regular</i> 70%-40%		<i>Mala</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
		1	¿El apoyo de otras áreas cuando necesita ayuda es?	10	25	24	60	6	15
2	¿Cuándo lo necesitas, la asesoría recibida por otras áreas es?	10	25	21	53	9	22	40	100
3	¿El trabajo en equipo en la oficina es?	8	20	28	70	4	10	40	100
4	¿La capacitación recibida para el crecimiento personal es?	8	20	30	75	2	5	40	100
5	¿El reconocimiento que otorga la institución por buen desempeño es?	13	32	21	53	6	15	40	100
	Promedio (x)	10	25	25	62	5	13	40	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 5

Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión motivación organizacional



Interpretación

En el cuadro N° 5 se observa la dimensión motivación organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 40 (100%) colaboradores: 25 (62%) colaboradores manifestaron que es Regular (70 – 40%) la motivación organizacional, predominando con 75% el indicador: Capacitación recibida para el crecimiento personal.

10 (25.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 71%) la motivación organizacional, predominando con 32% el indicador: Reconocimiento que otorga la institución por buen desempeño.

Mientras que 5 (13%) de los colaboradores manifestó que es Malo (39 – 00%) la motivación organizacional, predominando con 22% el indicador: La asesoría recibida por otras áreas cuándo lo necesitas.

Concluyendo que es Regular (70 – 40%) la motivación organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022.

Tabla No. 6

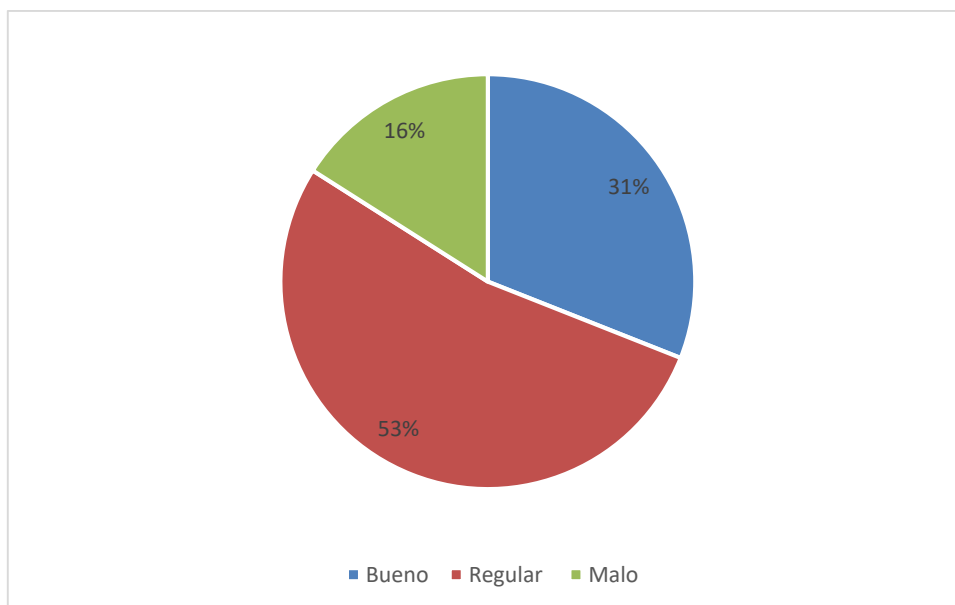
Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión eficacia organizacional

Eficacia organizacional		<i>Buena</i> 100%-71%		<i>Regular</i> 70%-40%		<i>Mala</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
		1	¿El trabajo que realizan los demás compañeros es?	13	33	22	55	5	12
2	¿El compromiso mostrado por los compañeros en el ámbito laboral es?	13	32	19	48	8	20	40	100
3	¿Los materiales brindados por la institución para el desempeño laboral son?	15	38	20	50	5	12	40	100
4	¿El mantenimiento de los equipos (computadoras, teléfonos, etc.) es?	10	25	24	60	6	15	40	100
5	¿El desempeño de los jefes con los trabajadores es?	11	27	21	53	8	20	40	100
	Promedio (x)	13	31	21	53	6	16	40	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 6

Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión eficacia organizacional



Interpretación

En el cuadro N° 6 se observa la dimensión eficacia organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 40 (100%) colaboradores: 21 (53%) colaboradores manifestaron que es Regular (70 – 40%) la eficacia organizacional, predominando con 60% el indicador: Mantenimiento de los equipos (computadoras, teléfonos, etc.).

13 (31%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 71%) la eficacia organizacional, predominando con 38% el indicador: Materiales brindados por la institución para el desempeño laboral.

Mientras que 6 (16%) de los colaboradores manifestó que es Malo (39 – 00%) la eficacia organizacional, predominando con 20% los indicadores: compromiso mostrado por los compañeros en el ámbito laboral y desempeño de los jefes con los trabajadores.

Concluyendo que es Regular (70 – 40%) la eficacia organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022.

Tabla No. 7

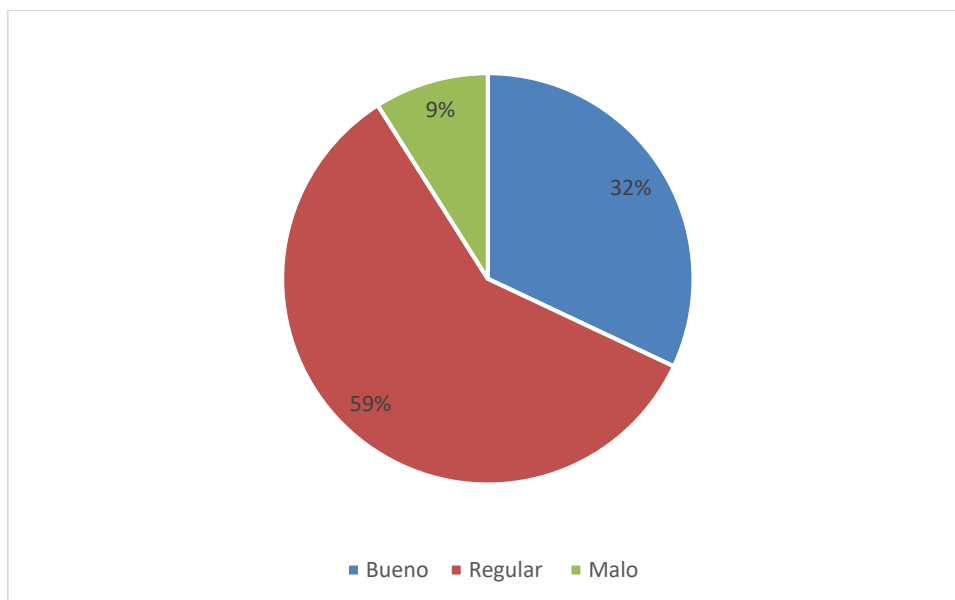
Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión compromiso organizacional

Compromiso organizacional		Buena 100%-71%		Regular 70%-40%		Mala 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	¿La oportunidad de progresar en la institución es?	10	25	26	65	4	10	40	100
2	¿La valoración del desempeño de los trabajadores es?	12	30	22	55	6	15	40	100
3	¿El incentivo al buen desempeño de los colaboradores es?	11	27	27	68	2	5	40	100
4	¿La iniciativa de parte de los jefes para mejorar el ambiente de trabajo es?	15	40	20	50	5	10	40	100
5	¿La capacitación permanente hacia los trabajadores es?	15	38	22	55	3	7	40	100
	Promedio (x)	13	32	23	59	4	9	40	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 7

Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto en su dimensión compromiso organizacional



Interpretación

En el cuadro N° 7 se observa la dimensión compromiso organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 40 (100%) colaboradores: 23 (59%) colaboradores manifestaron que es Regular (70 – 40%) el compromiso organizacional, predominando con 68% el indicador: Incentivo al buen desempeño de los colaboradores es.

13 (32%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 71%) el compromiso organizacional, predominando con 40% el indicador: iniciativa de parte de los jefes para mejorar el ambiente de trabajo.

Mientras que 4 (9%) de los colaboradores manifestó que es Malo (39 – 00%) el compromiso organizacional, predominando con 152% el indicador: Valoración del desempeño de los trabajadores.

Concluyendo que es Regular (70 – 40%) el compromiso organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022.

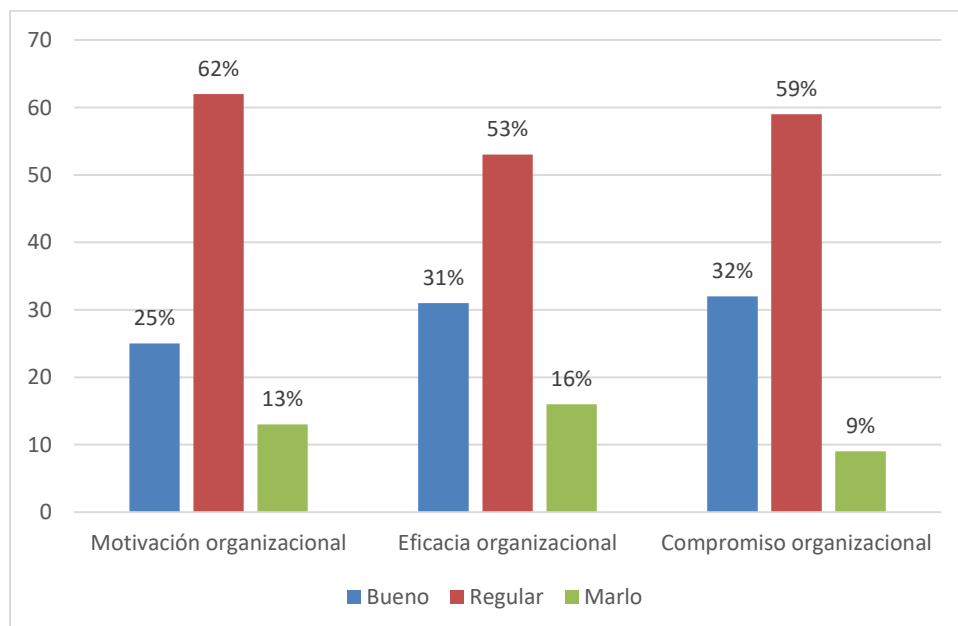
Tabla No. 8

Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto

DESARROLLO ORGANIZACIONAL		<i>Buena</i> 100%-71%		<i>Regular</i> 70%-40%		<i>Mala</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Motivación organizacional	10	25	25	62	5	13	40	100
2	Eficacia organizacional	13	31	21	53	6	16	40	100
3	Compromiso organizacional	13	32	23	59	4	9	40	100
	Promedio (x)	12	29	23	58	5	13	40	100

Gráfico No. 8

Evaluación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto



Interpretación

En la tabla No. 8, se observa el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, y es como sigue:

Del promedio de 40 colaboradores (100%) 23 colaboradores (58%) manifestaron que el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Regular (70 – 40%), predominando con 62 % la dimensión: Motivación organizacional.

12 colaboradores (28%) manifestaron que el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Bueno (100 – 71%), predominando con 32% la dimensión: Compromiso organizacional.

5 colaboradores (14%) manifestaron que el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Malo (39 – 00%), predominando con el 16% la dimensión: Eficacia organizacional.

Concluyendo que el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Regular (70 – 40%).

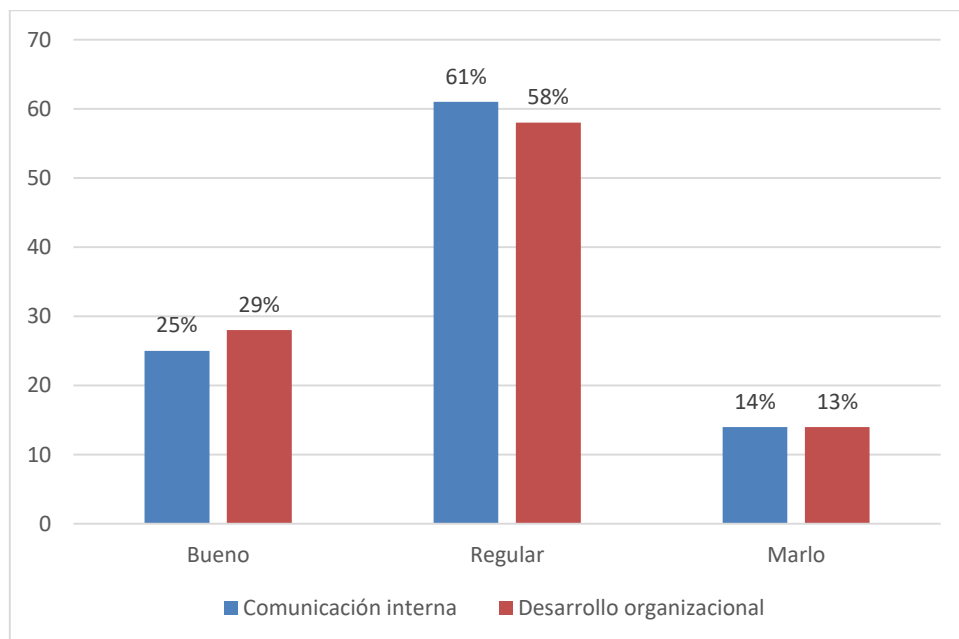
Tabla No. 9

Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL		<i>Buena</i> 100%-71%		<i>Regular</i> 70%-40%		<i>Mala</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Comunicación interna	11	25	24	61	5	14	40	100
2	Desarrollo organizacional	12	29	23	58	5	13	40	100
	Promedio (x)	11	27	24	59	5	14	40	100

Gráfico No. 9

Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto



Interpretación

En la tabla No. 9, se observa la relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, y es como sigue:

Del promedio de 40 colaboradores (100%) 24 colaboradores (59%) manifestaron que la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Regular (70 – 40%), predominando con 61% la variable: Comunicación interna.

11 trabajadores (278%) manifestaron que la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Bueno (100 – 71%), predominando con 28% la variable: Desarrollo organizacional.

5 trabajadores (14%) manifestaron que la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Malo (39 – 00%), predominando con 14 las variables comunicación interna y desarrollo organizacional.

Concluyendo que el desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 es Regular (70 – 40%).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable de estudio: Comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, se encontró es regular, con un 61% de los encuestados que se manifestaron en ese sentido.

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable de estudio: Desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022, se encontró es regular, con un 58% de los encuestados que se manifestaron en ese sentido.

Al realizar la relación entre variables comunicación interna y desarrollo organizacional se encontró que es regular con 59 % (70-40)

Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de **Tuesta & Vallejos (2021)** quienes llegaron a la conclusión de que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular. Asimismo, coinciden con el trabajo de investigación de **Gutiérrez (2020)** quien llegó a la conclusión de que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, un 66.67%; consideraron que el grado de comunicación interna es alto; sin embargo, hay que mejorar haciendo hincapié en la mejora continua, para mejorar todo producto o servicio. Del mismo modo, los resultados obtenidos también coinciden con los de **Pereira & Jiménez (2020)** quienes llegaron a la conclusión de que el desarrollo organizacional del restaurante Casa del Fierro según la percepción de los colaboradores es regular, debido a que pocas veces han logrado desarrollar sus conocimientos a través de las capacitaciones, asimismo, el restaurante a veces fomenta el desarrollo de estrategias que generen innovación y creatividad en las actividades realizadas, sin embargo, el personal a veces se siente comprometido con los cambios. En ese mismo sentido, los resultados obtenidos también coinciden con los de

Marín (2019) quien llegó a la conclusión de que de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación podemos identificar que en lo que respecta al grado de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo - Huancayo. La r de Pearson hallada es de 0.970, así se puede concluir que en esta investigación existe una correlación directa o positiva alta. Asimismo, los resultados obtenidos también coinciden con los de **Benavides et al. (2017)** quienes llegaron a la conclusión de que, de forma general, que se llevó a cabo un análisis de la situación organizacional de la empresa y en consecuencia, la propuesta de un Plan de Desarrollo Organizacional que ayudará a AVPSA a ofrecer un servicio de calidad superior tanto a sus clientes como a sus colaboradores, lo cual dará cumplimiento al objetivo general de esta tesis. Del mismo modo, los resultados obtenidos también coinciden con los de **Lazo & Velásquez (2017)** quienes llegaron a la conclusión de que prevalece evidencia muestral suficiente que permitiría afirmar, con nivel de significancia de 0.05 que existe relación significativa y directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa financiera Qapaq en su agencia de la ciudad de Huancayo. Asimismo, los resultados obtenidos también coinciden con los de **Maza (2017)** quien llegó a la conclusión de que antes de recomendar la aplicación de herramientas para la comunicación interna, es muy relevante, determinar el tamaño, tipo de actividad económica, conformación accionaria y estilo de gestión, para poder adecuar el uso lo más próxima a la necesidad. Esto último, fue parte de nuestro planteo inicial, de segmentar y describir la empresa tipo a la cual le serían aplicables nuestras recomendaciones.

5.2. Conclusiones

Conclusiones específicas

Es Regular: (70 – 40%) la apreciación de la comunicación interna en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 con 61%.

Es Regular: (70 – 40%) la apreciación del desarrollo organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto 2022 con 58%

La Variable comunicación interna fue delimitada por las siguientes dimensiones: flujos de comunicación, herramientas de comunicación y tonos de comunicación.

La Variable desarrollo organizacional fue delimitada por las siguientes dimensiones: motivación organizacional, eficacia organizacional y compromiso organizacional.

Conclusión general

Es Regular: (70 – 40%) la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022 con 59%

5.3. Recomendaciones

Recomendaciones específicas

- ✓ Los directivos de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto, tendrían que afinar sus estrategias para mejorar la comunicación interna en beneficio de sus recursos humanos.
- ✓ Los directivos de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto, deberían poner sus mayores esfuerzos en impulsar el desarrollo organizacional, que redundará en el rendimiento laboral.
- ✓ Al impulsar la comunicación interna y el desarrollo organizacional, se espera que las relaciones laborales mejoren, que por ende incidirá en una mejora sostenible de la institución.

Recomendación general

La comunicación interna y el desarrollo organizacional marchan de la mano en una organización; en tal sentido, los encargados de conducir los destinos de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto, deberían apuntar sus mayores esfuerzos para impulsar estas dos variables.

Referencias bibliográficas

- Aguedo, E., & García, J. (2021). Herramientas de comunicación interna en los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Apolo, D., Murillo, H., & García, G. (2014). Comunicación 360. Herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Asale, R.-, & RAE. (2021). Diccionario | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/diccionario>
- Ávila, R. (2000). Introducción a la metodología de la investigación. Concytec.
- Benavides, G., Manzano, M., & Aragón, V. (2017). La importancia del desarrollo organizacional en las empresas familiares, en el caso particular de la Empresa AVPSA [Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración]. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos. Edipe.
- Brandolini, A., Gonzales, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación interna. Claves para una gestión exitosa (Primera Edición). DIRCOM.
- Da Silva, M. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. [Tesis doctoral]. Universitat de Barcelona.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw Hill.
- Ferella, M. (2014). Eficacia organizacional y calidad de vida laboral: La influencia del sistema de gestión de la calidad. UNLP-FaHCE.
- Fernández, D. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente. Paraninfo.

- French, W., & Bell, C. (2000). *Desarrollo Organizacional. Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización.* (Quinta Edición). Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A.
- García, J. (2007). *La comunicación interna.* Ediciones Díaz De Santos.
- Gelade, G., & Gilbert, P. (2003). Work climate and organizational effectiveness: The application of data envelopment analysis in organizational research. *Organizational Research Methods*, 6, 482-501.
- Gutiérrez, R. (2020). *La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Sarayacu—Provincia de Ucayali—Departamento de Loreto—2020.* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Hernández, J., Gallardo, M., & Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional. Enfoque Latinoamericano.* Pearson Educación.
- Lazo, K., & Velásquez, M. (2017). *La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq Agencia Huancayo—2017.* [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Peruana Los Andes.
- Marín, Lady. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo.* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Continental.
- Martín, P. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg.* Universidad Nacional de La Plata.
- Maza, M. (2017). *Plan integral de comunicación interna en empresa farmacéutica Córdoba* [Tesis para la obtención del título de posgrado de Magister en Dirección de Empresas]. Universidad Católica de Córdoba.
- Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito* [Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar por el título de Psicóloga con Mención Organizacional]. Universidad de Las Américas.

- Ordiz, M., & Fernández, E. (2005). Influence of the sector and the environment on human resource practices' effectiveness. *International Journal of Human Resource Management*, 16(8), 1349-1373.
- Ordoñez, M. (2015). Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional. *Tendencias y Retos*, 20(2), 101-117.
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9(5), 95-105.
- Pereira, A., & Jiménez, J. (2020). Estrategias de promoción y desarrollo organizacional en el restaurante Casa de Fierro de la ciudad de Iquitos, 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Negocios Internacional y Turismo]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Reina, J. (2015). Las revistas de empresa en España: Algunos ejemplos de house organ desde principios del siglo XX. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, V(9), 85-104.
- Tessi, M. (2011). *Viajero Ejecutivo*. BCD Travel, 11, 18.
- Trujillo, L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas; 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Tuesta, S., & Vallejos, M. (2021). Comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Científica del Perú UCP.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 03: Informe de validez y confiabilidad

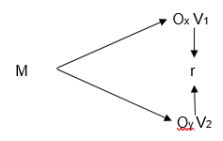
Anexo 04: Solicitud de inscripción y aprobación del informe final de tesis

Anexo 05: Carta de aceptación de asesoramiento del informe final de tesis

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022”

Autores:
GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ
LEISLY REÁTEGUI VIENA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal: ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la comunicación interna de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?</p> <p>¿Cómo es el desarrollo</p>	<p>Objetivo General: Identificar la relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Analizar cómo es la comunicación interna de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.</p> <p>Analizar como es el</p>	<p>Hipótesis General: Existe la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas La comunicación interna de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022 es regular.</p> <p>El desarrollo organizacional de</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Flujos de la comunicación</p> <p>Herramientas de la comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> •¿La interacción con personas de mayor jerarquía es? •¿Cuándo hay cambios en las prioridades de tu trabajo, la información proporcionada por el jefe es? •¿La preocupación del jefe por lograr un clima de apertura al interior del equipo es? •¿La información que fluye en la organización es? •¿La relación entre los grupos de trabajo es? •¿Las reuniones que se llevan a cabo en su centro de trabajo son? •¿El tiempo que es emplea en las reuniones de trabajo es? •¿La información que se presenta en el periódico mural es? •¿La información de los correos electrónicos cuando se anuncia algo es? •¿La elaboración de los comunicados con directivas es? 	<p>Tipo de investigación La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentran las variables: “Comunicación interna” y “Desarrollo organizacional”.</p> <p>Diseño de investigación El diseño general de la investigación será no experimental de tipo descriptivo correlacional. Será No experimental porque no se manipularán las variables en estudio. Será Descriptivo Transversal porque se recogerá la información en el mismo lugar y en un momento determinado. El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:</p>  <p>Denotación: M = Muestra de Investigación</p>

<p>organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022?</p>	<p>desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.</p>	<p>la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022 es regular.</p> <p>Existe un nivel de relación regular entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022.</p>	<p>Desarrollo organizacional</p>	<p>Tonos de la comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El contenido de la intranet en su centro de trabajo es? • ¿Las directivas emanadas de la alta dirección son? • ¿La comunicación de las políticas de la institución es? • ¿La acción de la alta dirección en relación con los rumores es? • ¿El accionar de los jefes respecto de la aparición de comentarios negativos es? 	<p>Ox = Variable 1: Comunicación Interna Oy = Variable 2: Satisfacción Laboral r = Relación entre variables. Los pasos que se seguirá en la aplicación del diseño son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio). 2. Procesar o sistematizar la información o datos. 3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos. 4. Analizar e interpretar la información o datos. <p>Población La población estará delimitada por todos los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto, que hacen un total de 40.</p> <p>Población La población estuvo delimitada por todos los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto durante el Año 2022, que hacen un total de 40.</p> <p>Muestra La muestra la integró el 100% de la Población, es decir los 40</p>
				<p>Motivación organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El apoyo de otras áreas cuando necesita ayuda es? • ¿Cuándo lo necesitas, la asesoría recibida por otras áreas es? • ¿El trabajo en equipo en la oficina es? • ¿La capacitación recibida para el crecimiento personal es? • ¿El reconocimiento que otorga la institución por buen desempeño es? 	
				<p>Eficacia organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El trabajo que realizan los demás compañeros es? • ¿El compromiso mostrado por los compañeros en el ámbito laboral es? • ¿Los materiales brindados por la institución para el desempeño laboral son? • ¿El mantenimiento de los equipos (computadoras, teléfonos, etc.) es? • ¿El desempeño de los jefes con los trabajadores es? 	

				Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La oportunidad de progresar en la institución es? • ¿La valoración del desempeño de los trabajadores es? • ¿El incentivo al buen desempeño de los colaboradores es? • ¿La iniciativa de parte de los jefes para mejorar el ambiente de trabajo es? • ¿La capacitación permanente hacia los trabajadores es? 	<p>trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto durante el año 2022. La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.</p> <p>Técnicas de Recolección de Datos La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos de Recolección de Datos El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario.</p>
--	--	--	--	---------------------------	--	---

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022**

ANEXO 02

Cuestionario

(Para los colaboradores de la DIRCETURA)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto - 2022, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Gracias

I. Datos generales:

Cargo :.....
Tiempo de servicio :.....
Edad :.....
Sexo :.....

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

COMUNICACIÓN INTERNA		BUENO 100-71%	REGULAR 70 – 40	MALO 39– 00
FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN				
1	1.1	¿La interacción con personas de mayor jerarquía es?		
	1.2	¿Cuándo hay cambios en las prioridades de tu trabajo, la información proporcionada por el jefe es?		
	1.3	¿La preocupación del jefe por lograr un clima de apertura al interior del equipo es?		
	1.4	¿La información que fluye en la organización es?		
	1.5	¿La relación entre los grupos de trabajo es?		
		(\bar{x})		
HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN				
2	2.1	¿Las reuniones que se llevan a cabo en su centro de trabajo son?		
	2.2	¿El tiempo que se emplea en las reuniones de trabajo es?		
	2.3	¿La información que se presenta en el periódico mural es?		
	2.4	¿La información de los correos electrónicos cuando se anuncia algo es?		
	2.5	¿La elaboración de los comunicados con directivas es?		
		(\bar{x})		
TONOS DE LA COMUNICACIÓN				
3	3.1	¿El contenido de la intranet en su centro de trabajo es?		
	3.2	¿Las directivas emanadas de la alta dirección son?		
	3.3	¿La comunicación de las políticas de la institución es?		
	3.4	¿La acción de la alta dirección en relación con los rumores es?		
	3.5	¿El accionar de los jefes respecto de la aparición de comentarios negativos es?		
		(\bar{x})		

DESARROLLO ORGANIZACIONAL		BUENO 100-71%	REGULAR 70 – 40	MALO 39– 00
MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL				
1	4.1	¿El apoyo de otras áreas cuando necesita ayuda es?		
	4.2	¿Cuándo lo necesitas, la asesoría recibida por otras áreas es?		
	4.3	¿El trabajo en equipo en la oficina es?		
	4.4	¿La capacitación recibida para el crecimiento personal es?		
	4.5	¿El reconocimiento que otorga la institución por buen desempeño es?		
		(\bar{x})		
EFICACIA ORGANIZACIONAL				
2	5.1	¿El trabajo que realizan los demás compañeros es?		
	5.2	¿El compromiso mostrado por los compañeros en el ámbito laboral es?		
	5.3	¿Los materiales brindados por la institución para el desempeño laboral son?		
	5.4	¿El mantenimiento de los equipos (computadoras, teléfonos, etc.) es?		
	5.5	¿El desempeño de los jefes con los trabajadores es?		
		(\bar{x})		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
3	6.1	¿La oportunidad de progresar en la institución es?		
	6.2	¿La valoración del desempeño de los trabajadores es?		
	6.3	¿El incentivo al buen desempeño de los colaboradores es?		
	6.4	¿La iniciativa de parte de los jefes para mejorar el ambiente de trabajo es?		
	6.5	¿La capacitación permanente hacia los trabajadores es?		
		(\bar{x})		

Estimado Profesional: Dr.

KETTY ALARCÓN RAMÍREZ
JUDITH ALEJANDRINA SOPLÍN RÍOS
BLANCA LUAZ GRATELLI TUESTA

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto - 2022 es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, Ud. Ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad técnica - pedagógica, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto : Dra. Blanca Luz Grately Tuesta

1.2 Título Profesional : Licenciado/a (x) Ingeniero/a () Otro ()

1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (x)

1.4 Título de la Investigación : LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022.

1.5 Nombre del instrumento : Validador de las variables: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1.6. Criterios de Aplicabilidad :

a. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**

b. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**

c. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**

d. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**

e. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado															x					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		x		
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica																x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		x		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																	x	x		
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																	x			
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																		x		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio																	x			
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 01 de junio 2022

D.N.I. Nº 05342739

Teléf. Nº 993575410

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Kety ALARCÓN RAMÍREZ
 1.2. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3. Grado académico : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
 1.4. Título de la Investigación : LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022.
 1.5. Nombre del instrumento : Validador de las variables: COMUNICACION INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.
 1.5. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																				
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																				
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINION DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 01 de junio 2022

D.N.I. Nº 05829373

Teléf. Nº 966482499

Lic. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ M

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLIN RIOS
 1.7. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.8. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
 1.9. Título de la Investigación : LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022.
 1.10. Nombre del instrumento : Validador de las variables: COMUNICACION INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.
 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACION	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

VI. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																				
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																				
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

VII. OPINION DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

VIII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 01 de junio 2022

D.N.I. Nº 05216363

Teléf. Nº 96589327

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

**TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE
LORETO - 2022**

Autor (es) del instrumento: **GEOR PIERO MARÍN
VÁSQUEZ LEISLY REÁTEGUI VIENA**

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Comunicación interna y desarrollo organizacional

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez, docente universitaria.

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos, docente universitaria.

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, docente universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Dra. Ketty Alarcón Ramírez	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Promedio General	79.6								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 79.6 puntos, lo que significa que está en el rango de "Excelente", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales concedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022

Autor (es) del instrumento: GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ LEISLY REÁTEGUI VIENA

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Comunicación interna y desarrollo organizacional

La confiabilidad para **La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto - 2022**, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación. Estadísticos de confiabilidad para **La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022**.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto - 2022	0.911	09

a. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre Identidad Comunicación interna, se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre **La comunicación interna y el desarrollo organizacional**. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL INFORME
FINAL DE TESIS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Francisco Antonio Gallo Infantes Docente de la Facultad de EDUCACIÓN
Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ,
identificado con D.N.I. N° 32904734 me comprometo a asesorar el Informe
Final de Tesis de:

GEOR PIERO MARÍN VÁSQUEZ DNI N° 45833321

LEISLY REÁTEGUI VIENA DNI N° 41243122

Cuyo título es: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA DE LORETO - 2022.

San Juan Bautista, 28 de febrero del 2022

Lic. Francisco Antonio Gallo Infantes Mgr
D.N.I. N° 32904734
DOCENTE UCP – FEH