

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “El desarrollo organizacional y la  
comunicación interna en la empresa DIMARGROUP  
S.A.S.”**

**AUTORA: Adriana Priscila Vélez Núñez**

**TUTOR: Ing. José Tomas Jácome López, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Febrero 2024**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. José Tomás Jácome López, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**El desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa DIMARGROUPS.A.S.**” presentado por la señorita **Adriana Priscila Vélez Núñez** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 6 de febrero del 2024



**Ing. José Tomás Jácome López, Mg.**

**C.I. 1801790534**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Adriana Priscila Vélez Núñez**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.




**Adriana Priscila Vélez Núñez**

**C.I.1804398889**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.**

**C.I. 1803547262**



**Econ. Luis Fabricio Lascano Pérez, Mg.**

**C.I. 1803521945**

Ambato, 6 de febrero del 2024

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



**Adriana Priscila Vélez Núñez**

**C.I.1804398889**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación en primer lugar a Dios por ser tan bueno conmigo y permitirme alcanzar este sueño que forma parte de mi vida profesional, a mis padres Jorge y Ximena, por su incansable apoyo a lo largo de la carrera, por sus palabras de aliento y cariño en cada momento. A mis hermanos Jorge y Byrito por ser mis fieles compañeros y brindarme su apoyo siempre. Finalmente a mi abuelita Glorita por su inagotable amor y comprensión ha sido parte fundamental de este logro.

*Adriana Priscila Vélez Núñez*

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría para culminar con éxito mi etapa Universitaria. A mis padres por su apoyo total en cada uno de los momentos de esta etapa.

A cada uno de los docentes quienes han sido parte de la carrera de Administración de Empresas, de manera especial a los docentes quienes han sido un apoyo importante para la ejecución de este proyecto al Ing. José Jácome López en calidad de tutor, Dra. Alexandra López, Mg. Arturo Montenegro, quienes me han asesorado para que este estudio se realice correctamente.

A la empresa DIMARGROUP S.A.S que me permitió realizar mi investigación en su prestigiosa organización, de manera especial a la Ing. Elsi Misnaza y familia quienes confiaron en mí y me permitieron acceder a su información para que este proyecto se pueda llevar a cabo.

Finalmente a mi querido amigo Dani Villegas por su apoyo incondicional a lo largo de la carrera, sin su compañía esta travesía no hubiera sido la misma.

*Adriana Priscila Vélez Núñez*

## ÍNDICE GENERAL

|   |           |
|---|-----------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR.....                             | ii        |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....                      | iii       |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO ..... | iv        |
| DERECHOS DE AUTOR .....                               | v         |
| DEDICATORIA .....                                     | vi        |
| AGRADECIMIENTO .....                                  | vii       |
| ÍNDICE GENERAL.....                                   | viii      |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                | x         |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                | xii       |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....                                 | xiv       |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                               | xv        |
| ABSTRACT .....  | xv        |
| <b>CAPÍTULO 1.....</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>1.TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>     | <b>1</b>  |
| 1.1    Antecedentes investigativos .....              | 1         |
| 1.2    Objetivos .....                                | 3         |
| 1.2.1    Objetivo general .....                       | 3         |
| 1.2.2    Objetivos específicos .....                  | 3         |
| 1.3    Problema de la investigación .....             | 3         |
| 1.3.1    Planteamiento del problema.....              | 3         |
| 1.4    Justificación.....                             | 5         |
| 1.5    Fundamentación teórica. ....                   | 6         |
| 1.5.1    Administración .....                         | 6         |
| 1.5.2    Comunicación organizacional.....             | 11        |
| <b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....</b>                   | <b>18</b> |
| 2.1    Métodos.....                                   | 18        |
| 2.2    Enfoque .....                                  | 18        |
| 2.3    Alcance.....                                   | 19        |
| 2.4    Modalidad .....                                | 19        |
| 2.5    Población y muestra. ....                      | 20        |
| 2.5.1    Población.....                               | 20        |
| 2.5.2    Muestra.....                                 | 20        |



|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 2.6   | Técnica .....  | 21        |
| 2.7   | Instrumento .....                                      | 21        |
| 2.8   | Validez y Confiabilidad .....                          | 22        |
| 2.8.1   | Validez de Contenido .....                             | 22        |
| 2.8.2   | V de Aiken .....                                       | 22        |
| 2.8.3   | Factibilidad y confiabilidad.....                      | 23        |
| 2.9   | Planteamiento de hipótesis .....                       | 24        |
| 2.9.1   | Hipótesis.....   | 24        |
| 2.9.2   | Hipótesis Nula.....                                    | 25        |
| 2.9.3   | Hipótesis Alterna.....                                 | 25        |
| <b>CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b> |  | <b>28</b> |
| 3.1   | Análisis y Discusión de resultados.....                | 28        |
| 3.1.2   | Variable Independiente: Desarrollo Organizacional..... | 28        |
| 3.1.3   | Preguntas Generales .....                              | 28        |
| 3.1.4   | Información Específica .....                           | 32        |
| 3.2   | Verificación de Hipótesis .....                        | 63        |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                        |  | <b>65</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>      |  | <b>65</b> |
| 4.1   | Conclusiones .....                                     | 65        |
| 4.2   | Recomendaciones.....                                   | 66        |
| <b>3BIBLIOGRAFÍA. ....</b>                      |  | <b>67</b> |
| <b>Anexos .....</b>                             |  | <b>72</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Género .....   | 28 |
| <b>Tabla 2</b>  | Edad .....   | 29 |
| <b>Tabla 3</b>  | Nivel Académico.....   | 31 |
| <b>Tabla 4</b>  | ¿ Los objetivos y metas de la empresa le han sido socializados con claridad?   |    |
| <b>Tabla 5</b>  | ¿ La división del trabajo que se maneja en la empresa para las distintas actividades es moderada y parcial? .....                                      | 34 |
| <b>Tabla 6</b>  | ¿Considera que su superior inmediato valora su esfuerzo y apoya sus ideas propuestas?.....   | 35 |
| <b>Tabla 7</b>  | ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones personales de la empresa?.....                      | 37 |
| <b>Tabla 8</b>  | ¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante .....   | 39 |
| <b>Tabla 9</b>  | ¿Considera usted que el puesto que está desempeñando actualmente le ofrece una oportunidad de crecimiento laboral y personal?.....                     | 41 |
| <b>Tabla 10</b> | ¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al abajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?trabajador mejde ánimo en el trabajo? ..... | 42 |
| <b>Tabla 11</b> | Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa? .....                                     | 44 |
| <b>Tabla 12</b> | ¿Considera usted que cuando se presenta un problema laboral cuenta con la confianza de su superior para conversarlo y resolverlo? .....                | 45 |
| <b>Tabla 13</b> | ¿Cree usted que las otras áreas de trabajo con las que se relaciona le brindan la ayuda necesaria cuando la ocasión lo amerita?.....                   | 47 |
| <b>Tabla 14</b> | ¿Considera usted que las relaciones con su grupo de trabajo aparte de ser profesionales se han convertido en amistosas? .....                          | 48 |
| <b>Tabla 15</b> | ¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad? .....                      | 50 |
| <b>Tabla 16</b> | ¿Considera que la comunicación con sus superiores y equipo de trabajo fluye con facilidad en la empresa? .....   | 52 |
| <b>Tabla 17</b> | ¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?.....   | 53 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 18</b> ¿Le parece que sus ideas, opiniones o inconformidades son escuchadas por su inmediato superior? .....                             | 54 |
| <b>Tabla 19</b> ¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para para la empresa? ..... | 56 |
| <b>Tabla 20</b> ¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta de la empresa? .....                       | 57 |
| <b>Tabla 21</b> ¿Considera usted que los clientes de la empresa DIMARGROUP S.A.S tienen una buena impresión del producto?.....                    | 59 |
| <b>Tabla 22</b> ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro da.....  | 60 |
| <b>Tabla 23</b> ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores? .....                                    | 62 |
| <b>Tabla 24</b> Escala del coeficiente Rho de Spearman .....  | 63 |
| <b>Tabla 25</b> Rho de Spearman .....   | 64 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                  |   |                                      |
|------------------|---|--------------------------------------|
| <b>Figura 1</b>  | V de Aiken.....   | 23                                   |
| <b>Figura 2</b>  | Alfa de Cronbach.....   | 24                                   |
| <b>Figura 3</b>  | Pruebas de normalidad.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <b>Figura 4</b>  | Género .....  | 29                                   |
| <b>Figura 5</b>  | Edad.....   | 30                                   |
| <b>Figura 6</b>  | Nivel Académico .....   | 31                                   |
| <b>Figura 7</b>  | ¿Los objetivos y metas de la empresa le han sido socializados con .....   | 33                                   |
| <b>Figura 8</b>  | ¿ La división del trabajo que se maneja en la empresa para las distintas actividades es moderada y parcial? .....                       | 34                                   |
| <b>Figura 9</b>  | ¿Considera que su superior inmediato valora su esfuerzo y apoya sus ideas propuestas?.....  | 36                                   |
| <b>Figura 10</b> | ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones personales de la empresa?.....       | 38                                   |
| <b>Figura 11</b> | ¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más .....   | 39                                   |
| <b>Figura 12</b> | ¿Considera usted que el puesto que está desempeñando actualmente le ofrece una oportunidad de crecimiento laboral y personal?.....      | 41                                   |
| <b>Figura 13</b> | ¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?.....                      | 43                                   |
| <b>Figura 14</b> | Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa? .....                      | 44                                   |
| <b>Figura 15</b> | ¿Considera usted que cuando se presenta un problema laboral cuenta con la confianza de su superior para conversarlo y resolverlo? ..... | 46                                   |
| <b>Figura 16</b> | ¿Cree usted que las otras áreas de trabajo con las que se relaciona le brindan la ayuda necesaria cuando la ocasión lo amerita? .....   | 48                                   |
| <b>Figura 17</b> | ¿Considera usted que las relaciones con su grupo de trabajo aparte de ser profesionales se han convertido en amistosas? .....           | 49                                   |
| <b>Figura 18</b> | Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?.....         | 51                                   |
| <b>Figura 19</b> | ¿Considera que la comunicación con sus superiores y equipo de trabajo fluye con facilidad en la empresa? .....                          | 52                                   |

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 20</b> ¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?.....                            | 53 |
| <b>Figura 21</b> ¿Le parece que sus ideas, opiniones o inconformidades son escuchadas por su inmediato superior? .....                             | 55 |
| <b>Figura 22</b> ¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para para la empresa? ..... | 56 |
| <b>Figura 23</b> ¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta de la empresa? .....                       | 58 |
| <b>Figura 24</b> ¿Considera usted que los clientes de la empresa DIMARGROUP S.A.S tienen una buena impresión del producto?.....                    | 59 |
| <b>Figura 25</b> ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?.....                                    | 61 |
| <b>Figura 26</b> ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores? .....                                    | 62 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1 Carta Compromiso.....                     | 72 |
| Anexo 2 Encuesta a colaboradores .....            | 73 |
| Anexo 3 Supra ordenación y Subordinación .....    | 76 |
| Anexo 4 Validaciones por juicio de expertos ..... | 77 |

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como tema “El desarrollo Organizacional y la Comunicación Interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S”.

El objetivo general de esta investigación es definir los factores esenciales para un Desarrollo Organizacional y Comunicación Interna efectiva dentro de la empresa DIMARGROUP S.A.S, así como también fundamentar teóricamente y diagnosticar la correlación que existe entre las dos variables de estudio. La población de estudio está constituida por 50 colaboradores que constan en la nómina de la empresa DIMARGROUP S.A.S, situada en el cantón Ambato, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta mediante el instrumento cuestionario constituido por 20 preguntas en la escala de Likert en cinco niveles para las alternativas de respuesta.

El enfoque metodológico del proyecto se apoyó mediante un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, correlacional, con una modalidad bibliográfica y de campo. En los análisis estadísticos realizados se obtuvo un valor de 0,89 en el cual se muestra que la confiabilidad es excelente, de la misma manera para la comprobación de la hipótesis se empleó el coeficiente de Rho de Spearman teniendo como resultado 0,57 interpretándose como una correlación positiva moderada.

Por consecuencia se llegó a la conclusión de que la variable desarrollo organizacional si se correlaciona con la variable comunicación interna en los colaboradores de la empresa DIMARGROUP S.A.S del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, COMUNICACIÓN INTERNA, RECURSOS HUMANOS, ADMINISTRACIÓN

## ABSTRACT

The present investigation has as its theme Organizational Development and Internal Communication within the company DIMARGROUP S.A.S

The objective of this research is to define the essential factors for effective Organizational Development and Internal Communication within the company DIMARGROUP S.A.S. The study population consisted of 50 employees on the company's payroll DIMARGROUP S.A.S, located in Ambato, the technique used for data collection was a questionnaire instrument consisting of 20 questions designed on a Likert scale with five levels for the response alternatives.

The methodological approach of the project was based on a quantitative, descriptive, correlational, bibliographic and field approach. In the statistical analyses performed at the reliability level, a value of 0,89 demonstrating that the levels of reliability are excellent. In the same way, to verify the hypothesis Spearman's Rho coefficient was used, the results showed a value of 0,57 obtaining a moderate positive correlation.

Consequently, it was concluded that the organizational development variable is correlated with the internal communication variable in the employees of the company DIMARGROUP S.A.S in Ambato, province of Tungurahua.

**KEY WORDS:** RESEARCH, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT, INTERNAL COMMUNICATION, HUMAN RESOURCES, ADMINISTRATION.



# **CAPÍTULO 1**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“El Desarrollo Organizacional y la Comunicación Interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S”

#### **1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En cuanto al desarrollo organizacional y la comunicación interna se han encontrado varias investigaciones importantes, por lo cual se ha tomado en cuenta investigaciones de nivel nacional como internacional, mismas que serán de gran utilidad y de punto de referencia para el presente trabajo de investigación.

En un contexto nacional María Victoria Barreto Macías y Gema Deyanira Zambrano Macay (2020) en su trabajo de investigación con el tema “Incidencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de las áreas administrativas de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - Manuel Félix López”, enfatizan la importancia de la comunicación interna dentro de las organizaciones para lograr un buen funcionamiento a nivel interno y externo. En este caso es necesario un buen empleo de información y transmisión de los objetivos que la empresa se ha planteado con la finalidad de lograr fomentar la motivación de los empleados y que ellos por consiguiente desarrollen su trabajo reflejando eficiencia y eficacia.

Una mala comunicación trae consigo problemas empresariales, causa inestabilidad entre sus empleados por la mala gestión y falta de compromiso con sus obligaciones diarias igualmente el trabajo en equipo se ve afectado puesto que la información no se está transmitiendo con claridad y puede afectar al resultado final del trabajo o al proceso y desarrollo de este.

Se utilizó técnicas de recolección de datos con el instrumento de la entrevista y la encuesta que fue aplicado al personal administrativo, se aplicó la encuesta misma que consta de 10 preguntas de una manera estructural, entendible y clara para que de esta manera sea más fácil contestarla para los encuestados, la encuesta fue aplicada a las 29 áreas de la Universidad con un total de 361 empleados.

A nivel internacional se consideró la investigación con el tema “Influencia de comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas” propuesto por Lupe Karin Trujillo Mariño (2019). Donde el problema principal es que las instituciones no cuentan con un modelo adecuado de comunicación interna o a su vez se logra comunicar pero no existe una interacción con los empleados debido a que no existen espacios que fomenten el dialogo con los directivos así mismo hay una ausencia de espacios guiados que fortalezcan los encuentros presenciales así como la presencia de una estructura muy burocrática la cual tiende a confundir a los colaboradores afectando su desarrollo en la empresa.

De acuerdo con Marín Vélchez (2019) en su tesis titulada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novo centro Universal SAC sede El Tambo- Huancayo”, dentro de sus objetivos tiene conocer y determinar el grado de comunicación interna de los colaboradores de la empresa, por tanto la metodología que fue utilizada fue cualitativa y un método de base estructural científico como se señaló se utilizó un método cualitativo dando como resultado datos descriptivos y susceptibles de interpretación recopilando datos que se estimen pertinentes en relación a las variables de estudio.

A nivel regional se consideró la investigación con el tema “Plan de comunicación interna para la empresa ciudad del auto en Ambato”, propuesta por Marjorie Paulina Espinosa Flores, 2019. Donde el problema principal es que el líder no escucha a su personal lo que ha traído como consecuencia malas relaciones interpersonales con los trabajadores del lugar, falta de compromiso laboral, una intermitente recepción de los mensajes desembocando en trabajos inconclusos y mal elaborados lo que incluso a

provocado una inestabilidad laboral y un futuro incierto de crecimiento empresarial, por lo cual el presente proyecto plantea un plan de mejora comunicacional que sea aplicado de manera inmediata teniendo en cuenta las falencias anteriormente mencionadas con la finalidad de que el desarrollo organizacional se nivele y logre crecer a través del tiempo.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Investigar el desarrollo organizacional y comunicación interna de la empresa DIMARGROUP S.A.S del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Sustentar teóricamente el desarrollo organizacional y la comunicación interna empresarial.
- Identificar el nivel de comunicación organizacional interna entre empleador y empleados que mantiene la empresa DIMARGROUP S.A.S
- Medir la relación que existe entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S

## **1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Una empresa es un organismo vivo que está compuesto por personas que trabajan en distintos departamentos en los cuales la comunicación es un elemento crucial tanto para el desarrollo profesional como personal de cada uno de los componentes que pertenecen a la misma ,es aquí donde radica la importancia de una comunicación interna organizacional eficiente, que permita la transmisión de información de la organización entre los distintos sectores a través de sus canales internos. Se considera a la comunicación una herramienta eficaz, sin embargo para que funcione de manera

correcta es necesario tener una jerarquía al momento de llevar a cabo un intercambio de información de los líderes con su equipo.

Para poder mantener un orden jerárquico al momento de querer llevar a cabo una buena comunicación interna es necesario conocer la comunicación horizontal y la comunicación vertical, mismas que cuentan con sus diferentes componentes que serán de gran utilidad al momento de buscar una comunicación asertiva que tenga un influencia positiva en el desarrollo organizacional de la empresa, permitiendo que los mensajes e ideas que se pretendan comunicar sean receptadas de manera correcta y permitan llevar a cabo las actividades designadas con excelencia.

El problema radica en la limitada comunicación entre empleador y empleados debido a que la comunicación es un proceso dinámico que está en constante cambio e innovación de las diferentes herramientas comunicacionales que se presentan en la actualidad las cuales acompañan al ser humano y se consideran un instrumento primordial en todos los ámbitos de estudio, es por esto que la falta de comunicación en la empresa DIMARGROUP S.A.S genera un impacto desfavorable en el ámbito laboral generando una desventaja competitiva en su desarrollo organizacional.

Dentro de esta perspectiva podemos evidenciar que al no existir una comunicación lineal y efectiva esto repercute de manera negativa en las distintas áreas de la empresa desencadenando que los procesos no se realicen de manera correcta y que incluso se vean comprometidas las relaciones interpersonales de los trabajadores y su trabajo en equipo ya que la carencia de comunicación interna no les permite rendir con excelencia en sus labores cotidianas, de esta manera el desarrollo de la organización no ha podido aumentar sino por el contrario ha decrecido debido a conflictos en su departamento de producción y ventas por consecuencia de mermas y pedidos mal realizados en consecuencia de la comunicación interna reducida que se ha mantenido en este tiempo.

Si bien es cierto en la empresa se ha intentado mejorar la comunicación, sin embargo no se ha tomado en cuenta la opinión de los trabajadores y esto no les ha permitido que lo que se desea implementar se logre, puesto que es importante resaltar que la comunicación no se obtiene solo de un lado sino siempre va a tener una respuesta del

otro lado es decir en este caso del receptor que hace referencia a los trabajadores, conocer su punto de vista y las áreas de mejora que ellos consideran se puedan desenvolver de una manera más eficiente.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar el desarrollo organizacional y la comunicación interna, enfocada en determinar la relación de que una buena comunicación va de la mano con el desarrollo de la empresa, pues al mejorar este punto se logrará incrementar el nivel del desarrollo de la empresa lo que como beneficio representará un ambiente laboral estable y de crecimiento para los trabajadores.

Es importante mencionar que una buena comunicación interna es fundamental para el desarrollo organizacional, ya que se habla de todo lo que se expresa, se transmite y se piensa al momento de tomar una decisión, dar una directriz laboral o simplemente dirigir a un equipo de trabajo, sino se cuenta con una eficiencia desde la comunicación la empresa es como un organismo el cual si algo dentro de ella falla traerá repercusiones generales, es por esto que se ha planteado el tema de la presente investigación teniendo en cuenta medir la comunicación y mejorarla para que la empresa cuente con un desarrollo organizacional positivo para su ganancia.

Es por eso que, existen tres bases de la comunicación para el cambio la primera es conocer que los trabajadores sepan la razón porque se desea implementar cambios y en que beneficiaría, en segundo debería comprometerse y este se convertirá en impulsores del proceso, por ultimo querer y llevar a cabo las nuevas modalidades que se sientan motivados a ser promotores de los logros, es decir que la necesidad de cambio siempre están presentes, pero a veces no tienen éxito por no involucrar a su personal, entonces es necesario escucharlos, darles confianza, poder responder las inquietudes y tener así un plan interno de comunicación que acompañe a los procesos.

Este proyecto de titulación abarca todo lo estudiado en la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas mediante, en donde se exponen los conocimientos adquiridos a lo largo de la misma tales como: metodología de la investigación, ética empresarial y responsabilidad social, gestión y administración del talento humano, desarrollo y comportamiento organizacional.

## **1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **1.5.1 ADMINISTRACIÓN**

Según Fayol (1979) la administración se refiere a la función de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas de manera eficiente y eficaz

La administración es una actividad que se aplica en todas y cada una de las áreas de una organización desde la dirección hasta los niveles más bajos de supervisión, se la considera una disciplina que cuenta con principios generales que son aplicables a cualquier tipo de organización.

Según este autor la administración se basa en catorce principios mismos que son fundamentales para entender a profundidad el concepto del mismo, estos principios son: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés individual al interés general, remuneración justa, centralización y descentralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad en el cargo, iniciativa y espíritu del cuerpo (Fayol, 1979).

La administración es importante ya que permite a la organización alcanzar sus objetivos de una manera eficiente , es importante tener en cuenta los siguientes aspectos en los que trabaja la administración:

**Logro de objetivos:** La administración a través de la planificación, organización y control tanto de los recursos como de las actividades de la organización garantiza que

la empresa se encuentre trabajando en la dirección correcta con el objetivo de lograr sus metas.

**Eficiencia Operativa:** Se encarga de mejorar la eficiencia operativa de la organización mediante la adecuada planificación de los recursos con la finalidad de maximizar el uso de los recursos disponibles y minimizar a toda costa el desperdicio de estos.

**Toma de decisiones:** Aquí la administración desempeña un papel fundamental al recopilar y analizar la información relevante y utilizarla de manera efectiva para la toma de decisiones mismas que sean de utilidad para la empresa.

**Coordinación y colaboración:** Se establece una estructura organizativa adecuada la cual cuenta con una comunicación clara la cual facilita la colaboración y mejora la eficiencia de los trabajadores.

**Motivación del personal:** La administración juega un papel importante en la motivación del personal, se encarga de establecer metas claras y brindar oportunidades de desarrollo profesional, logrando que los empleados se motiven y brinden un mejor rendimiento.

La administración va relacionada estrechamente con la gestión del talento humano y por ende con el desarrollo organizacional debido a que se complementan entre sí, la administración es la encargada de establecer las políticas, objetivos y estrategias de la organización en este sentido la gestión del talento humano es la encargada de implementar lo que ha sido resuelto según la gestión administrativa y por ende al implementar nuevas estrategias el desarrollo organizacional es el encargado de reflejar si estas estrategias y políticas han sido las apropiadas para aumentar el rendimiento y ganancia empresarial.

#### 1.5.1.1. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano surge en función de administrar de manera eficiente los recursos humanos de las organizaciones, por lo cual, es importante conocer como la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores en función de alcanzar el éxito en las organizaciones (Castro, 2021)

Según Hernandez (2020), los recursos humanos dentro de los sectores desempeñan un papel fundamental, puesto a que este depende que sean exitosas o fracasen, por tanto, es responsabilidad de los jefes a que tengan herramientas intelectuales para el buen desempeño de sus actividades y ayudar a que los equipos de trabajo mejoren.

La gestión del talento humano engloba a todas las prácticas y actividades relacionadas con el desarrollo del recurso humano dentro de una organización, tiene como objetivo principal aumentar el potencial de rendimiento de los empleados atrayendo, seleccionando, capacitando y reteniendo el talento más conveniente para lograr los objetivos de la empresa.

Dentro de la gestión y planificación estratégica del personal es importante identificar las necesidades que tiene la organización ya que de esta manera se establecen estrategias para valorar y retener al capital humano que como se mencionaba con anterioridad se debe considerar lo más valioso de una empresa.

De igual manera la gestión del talento humano se encarga de evaluar el rendimiento de los empleados con la finalidad de brindar una retroalimentación que aporte en su crecimiento tanto profesional como personal, en efecto la gestión del talento humano es esencial para el éxito de una organización ya que respalda que se cuente con el personal adecuado en cada una de las áreas promoviendo su desarrollo y bienestar dentro de la empresa.

### **1.5.1.2 Desarrollo Organizacional**

Según Beckhard (1969), “el Desarrollo Organizacional, en su contexto originario del mundo empresarial y productivo, pretende incidir en los procesos dinámicos y recursos humanos para lograr una mejora del funcionamiento y actuación de una organización”



de esta forma Chiavenato (2009) considera que el Desarrollo Organizacional “está profundamente asociado con los conceptos de cambio y de capacidad de adaptación de la organización a los cambios”

Al mencionar estos dos conceptos que se direccionan hacia un mismo fin se considera al desarrollo organizacional como un enfoque de gestión que tiene como finalidad un cambio planificado y sistemático dentro de una organización teniendo como propósito mejorar la efectividad y eficiencia de esta, dentro de los cambios que lleva a cabo este enfoque se considera mejorar el desempeño de la organización lo cual tendrá como beneficio un aumento en la satisfacción de los empleados, fomentando la innovación y creatividad.

El desarrollo organizacional tiene como objetivo principal un cambio organizacional, este se basa en que las organizaciones deben ser capaces de adaptarse continuamente al entorno empresarial cambiante para sobrevivir y mantener un crecimiento continuo; se utilizan diferentes técnicas y herramientas para facilitar el cambio organizacional, dentro de estas se encuentra el desarrollo de habilidades, la comunicación efectiva, la capacitación constante, la resolución de conflictos, el liderazgo y la planificación estratégica.

Una de las principales ventajas del desarrollo organizacional se enfoca en el desarrollo de las personas dentro de la organización, reconociendo que las personas son el recurso más valioso con el que cuenta la organización debido a que el crecimiento y desenvolvimiento de estas representaran un éxito a futuro para la organización en cuestión.

Se presentan algunos beneficios que reflejara la organización al mejorar el desarrollo organizacional:

**Mejora del rendimiento:** Mediante la capacitación y el desarrollo de habilidades las organizaciones serán capaces de maximizar el nivel de potencial de su personal generando mejores resultados.

**Adaptabilidad al cambio:** Las empresas que trabajan en este aspecto tienden a estar mejor preparadas para situaciones de cambio y a los desafíos que surgen en el entorno empresarial, permite que las organizaciones prosperen en un ambiente de constante cambio.

**Mejor comunicación y relaciones interpersonales:** Se enfoca en mejorar la comunicación dentro de la organización, esto incentiva el trabajo en equipo así como la colaboración y resolución de problemas.

**Fomento de un clima laboral positivo:** Se proporcionan oportunidades de crecimiento en los empleados aumentando el compromiso así como la satisfacción laboral del personal.

**Mayor retención de talento:** Ayuda a retener a los mejores empleados, esto reduce la rotación de personal y los gastos económicos que significan contratar y capacitar a personal nuevo todo el tiempo.

**Innovación y mejora continua:** Alienta a los empleados a plantear nuevas ideas o mejoras de los productos, permitiéndole a la empresa encontrar nuevas formas de sobresalir.

Si bien es cierto, el desarrollo organizacional también representa un desafío y posibles limitaciones para la empresa puesto que implementar este cambio es un proceso en el cual se puede presentar resistencia por parte del recurso humano y conflictos de adaptabilidad a las nuevas directrices no obstante es importante recalcar el gran beneficio que trae consigo dicho cambio y poder ir construyendo esa adaptabilidad diariamente.

### **1.5.1.3 Organización**

Se describe a la organización como el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad

asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas. (Terry, 1999).

Según Chiavenato (2006), la organización es una estructura que coordina e integra los recursos humanos, materiales y tecnológicos para alcanzar los objetivos propuestos, además establece reglas, normas y procedimientos que guían el comportamiento de los miembros de la organización.

Una organización como empresa está compuesta generalmente por diferentes departamentos y áreas funcionales se divide usualmente en departamentos tradicionales con los que cuenta una organización tales como marketing, finanzas, recursos humanos, producción, ventas, cada una de estas áreas representa un rol fundamental en la empresa y se procura que trabajen en conjunto para alcanzar las metas establecidas.

Para alcanzar una organización eficiente es importante definir los roles y responsabilidades que cada miembro del equipo se logra mediante la definición de procesos y procedimientos que se deben llevar a cabo, se procura emitirlos de manera clara para que la persona que lo debe desarrollar no encuentre conflictos al momento de llevarlo a cabo dando como resultado eficiencia y eficacia en la organización.

Sobre las bases de las ideas expuestas acerca de la organización es importante mencionar que una comunicación interna efectiva es relevante para el desarrollo de la organización y la eficiencia en cada uno de los procesos de la misma, como se ha podido evidenciar las variables expuestas van de la mano teniendo una relación estrecha al momento de hablar de cada una de ellas pues se consideran primordiales para el buen desarrollo de estas.

## **1.5.2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación es un proceso dinámico, cambiante e interminable que ha acompañado al ser humano desde sus orígenes. El sujeto ha evolucionado y se ha integrado en diferentes grupos sociales y la comunicación en sí misma como proceso y como herramienta indispensable de los intercambios humanos ha sufrido también

transformaciones en todos sus ambitos de estudio y desarrollo tecnologico (Contreras Delgado & Garibay Rendon , 2020).

En este marco el campo organizacional ha reflexionado sobre el uso eficaz de la comunicación tanto para el avance de los sectores productivos como laborales. Esta fusion entre comunicación y organización contribuyen a la formulacion de objetivos, la toma de decisiones y el establecimiento de las rutas de acción, entre otras actividades que ponen se ponen en juego en los ámbitos corporativos cada vez mas complejos (Contreras Delgado & Garibay Rendon , 2020).

Tomando en cuenta ambos conceptos previamente expuestos podemos mencionar que la comunicación organizacional hace referencia al proceso en el cual la información se intercambia y se comparte dentro de una organización, se considera a este proceso fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier entidad, busca orientar el desarrollo organizado de todos los procesos dando como resultado eficiencia y eficacia en cada uno de los departamentos que se aplique.

Existen algunos elementos claves de la comunicación organizacional, se detallan a continuacion:

**Flujo de información:** Implica la transmision de informacion en diferentes direcciones puede ser de arriba hacia abajo ( desde los directivos a los empleados), de abajo hacia arriba ( desde los empleados a direccion), o lateral ( entre miembros del mismo nivel jerarquico).

**Formal e informal:** Se hace referencia a comunicación formal a toda aquella que se produce a través de canales oficiales o establecidos, por otro lado se conoce a informacion informal a las platicas que se pueden desarrollar en un grupo de amigos que se mantiene un intercambio de informacion totalmente informal.

**Procesos de retroalimentacion:** La retroalimentacion permite que los miembros de la organización realicen un analisis de como su informacion esta siendo percibida, si es clara o si por el contrario se debe manejar de una mejor manera para que sea entendida por todos.

**Cultura Organizacional:** La comunicación juega un papel importante dentro de la cultura organizacional pues contribuye a la formación y mantenimiento de la misma, la manera en que se comunica en la organización puede afectar a sus valores y normas.

**Medios de comunicación:** Se toman en cuenta todos los medios que se desean usar como correos electrónicos, reuniones, redes sociales internas, entre otros.

**Liderazgo Comunicativo:** Los líderes tienen un papel fundamental dentro de la comunicación organizacional ya que depende mucho de la manera y forma en la que transmiten sus mensajes de manera efectiva, no hacerlo de la manera correcta afecta la motivación y comprensión de la información brindada.

La comunicación organizacional representa un punto decisivo en la organización pues es crucial para el éxito y eficacia de la misma, existen algunos aspectos que se pueden recalcar importantes de la comunicación organizacional tales como:

**Coordinación y Eficiencia:** Facilita la coordinación de actividades y permite que los miembros del equipo tengan claros los objetivos de la organización permitiéndoles contribuir con mayor eficiencia a la organización.

**Cohesión y Cultura Organizacional:** La comunicación contribuye al mantenimiento de la cultura organizacional estableciendo valores que unan a los miembros de la organización.

**Resolución de problemas:** Una comunicación efectiva es esencial para la resolución de problemas dentro de la organización y promueve la colaboración para encontrar soluciones a los diferentes desafíos que se presenten.

**Comprensión de objetivos:** Permite que los empleados comprendan los objetivos y metas de la organización teniendo como resultado una comprensión clara que les permita estar motivados y comprometidos con la organización.

**Relaciones laborales positivas:** Contribuye a la construcción de relaciones laborales positivas fomentando el diálogo y promoviendo la confianza en el equipo de trabajo de la organización.

### **1.5.2.1 Comunicación Interna**

La gestión de la comunicación interna en las organizaciones ha experimentado un amplio desarrollo en los últimos años mediante el uso de diversas herramientas, muchas de ellas asociadas a los avances tecnológicos. Sin embargo, en muchas organizaciones continúa ligada a los departamentos de los recursos humanos al entender que esta vinculada a la relación con los trabajadores (Castro Martínez & Díaz Morilla, 2020).

Según Tello Reategui & Villacis Torrejón (2020) la comunicación interna representa una gran ventaja competitiva ya que la fluidez en la comunicación genera eficiencia en el intercambio de información, y esto a su vez reduce los márgenes de error, consiguiendo un óptimo cumplimiento de metas.

Montoya & de la Rosa (2014) mencionan que los tipos de flujos comunicativos son:

**Comunicación descendente:** Esta comunicación es de estilo autoritario de liderazgo de administrador a subordinado, por lo cual, la comunicación descendente tiene la función de informar, coordinar, motivar y estimular a los colaboradores de la organización, debido a su forma natural de emitir información y órdenes provenientes de la dirección. Los líderes de alto nivel de la organización deben tener la habilidad y la autoridad de dirigir a los colaboradores sobre qué hacer y qué no hacer para garantizar el buen rendimiento y desarrollo organizacional.

**Comunicación ascendente:** Esta se refiere a la comunicación de subordinado a administrador, permitiendo la toma de decisiones de la organización, del llamado nivel base. Aunque en la mayoría no se percibe a la comunicación ascendente como parte de un elemento fundamental sobre el clima laboral

**Comunicación horizontal:** Se ejecuta entre los compañeros que se encuentran en el mismo nivel jerárquico y que cuentan con el derecho para expresarse de forma interna teniendo como resultado una amistad y afinidad en los equipos de trabajo, de igual manera permite la coordinación entre los compañeros en el proceso laboral de manera eficiente, resolviendo los conflictos que puedan afectar a la organización.

**Comunicación diagonal:** en esta comunicación se logra establecer contacto con diferentes personas que se encuentran en diferentes niveles jerárquicos, expresado de una mejor manera es una comunicación que se puede dar entre diferentes departamentos y mandos sin que exista entre ellos una relación de dependencia.

La comunicación interna es determinante para el ser humano que ha ido evolucionando, la cual nos ha permitido tener acceso a las culturas y al mundo que nos rodea, actualmente los cambios son continuos y de forma rápida, todas las organizaciones deben utilizar la información como un vehículo que transmite ideas, pensamientos, sentimientos e informaciones de forma rápida, en especial a los colaboradores que las integran (Tello Reategui & Villacis Torrejón, 2020).

Pineda-Martínez & Ruiz-Mora (2019) mencionan que las medidas en cuanto a la comunicación entre organizaciones y públicos internos se encuentran en una constante modernización debido a que las organizaciones deben lidiar con la competitividad del mercado, teniendo en cuenta que desean llegar a un público que tenga una mejor recepción del mensaje o de la información que se quiere transmitir mediante las plataformas virtuales que ahora se han vuelto parte de nuestra cotidianidad.

Ahora bien, al tener estos varios conceptos de la comunicación interna podemos evidenciar que esta ligada de manera directa al desarrollo organizacional pues como mencionan los autores es de suma importancia contar con una comunicación interna de calidad que nos permita transmitir las directrices, indicaciones y mensajes con claridad a la persona que queremos que reciba este mensaje, de igual manera es importante incluso la manera en la que se comunican las cosas porque una postura, tono de voz o gesticulación podría cambiar por completo el mensaje que deseamos transmitir a la otra persona.

De igual manera se menciona que la comunicación interna se mantiene en constante cambio puesto que en los últimos años se han ido implementando herramientas tecnológicas que han ayudado a que dentro de las organizaciones se logren transmitir los mensajes mediante correo electrónico, mensajería privada o incluso de manera más informal mediante grupos de whatsapp.

La comunicación interna es esencial para el funcionamiento adecuado de la organización ya que mediante la comprensión de los objetivos organizacionales y la motivación de los empleados esto influye en la cohesión de los equipos construyendo una cultura organizacional sólida que tendrá como resultado un ambiente laboral de excelencia y un desarrollo organizacional exitoso.

Partiendo de los supuestos interiores dentro del marco teórico se ha logrado evidenciar que existe una relación entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna pues se complementan mutuamente en el contexto de una organización, ambos conceptos tienen como función mejorar la eficiencia, eficacia y el rendimiento en general de la organización.

Así como tienen la finalidad de mejorar los aspectos antes mencionados es importante recalcar que lo abordan de aspectos diferentes pero que a su vez se encuentran interrelacionados, a continuación se destacan algunos de los aspectos en los que el desarrollo organizacional y la comunicación interna están relacionados:

**Facilitan el cambio organizacional:** El desarrollo organizacional regularmente implementa cambios estructurales para mejorar el rendimiento de la organización mientras que la comunicación interna es esencial para que los empleados estén informados sobre dichos cambios, explicar el porqué de la toma de decisiones y estar abiertos a cualquier retroalimentación que venga de parte de los colaboradores.

**Involucran a los empleados:** Tanto la comunicación interna como el desarrollo organizacional buscan que sus colaboradores tengan una participación constante y activa puesto que de esta manera se asegura que los colaboradores comprendan cada



una de las directrices que se brindan y se sientan comprometidos con sus labores y por ende con la empresa.

**Fortalecimiento de la cultura organizacional:** El desarrollo organizacional es el encargado de fortalecer ciertos aspectos mientras que la comunicación interna transmite los valores y normas a desarrollarse en la organización.

**Mejoras en la comunicación y la colaboración:** Una comunicación interna efectiva logra mejorar la relación y colaboración entre los equipos departamentales de la organización lo cual es un aspecto fundamental del desarrollo organizacional, lo cual se considera una herramienta para enfrentar futuros problemas que puedan surgir en la organización.

**Adaptación al cambio:** Tanto el desarrollo organizacional como la comunicación interna son cruciales al momento de enfrentar un cambio en la organización, la comunicación interna se encarga de mantener informados a los trabajadores, capacitandolos y brindandoles toda la información que necesiten para que en primera instancia se sienta confiados y por consiguiente puedan desarrollar su trabajo de una manera eficiente; por su parte el desarrollo organizacional se encarga de introducir e implementar estrategias que permitan facilitar la adaptación de los empleados.

**Fomentan la confianza y transparencia:** Una comunicación interna que se transmite de manera transparente y clara es clave para el desarrollo organizacional ya que permite que la confianza dentro de la organización vaya en crecimiento, al mantener a los empleados informados sobre la situación de la organización de forma clara esto permitira que ellos confien en sus directores y se fomente el trabajo en equipo asi como la fidelidad de los empleados a la empresa, brindando un ambiente laboral estable que refleje un crecimiento empresarial.

En terminos simples, la comunicación interna es una herramienta que ayuda a que la organización tenga un crecimiento mediante el reflejo de confianza y entendimiento de sus trabajadores, una comunicación clara y precisa ayuda de una manera sólida al recurso humano permitiendoles desarrollarse de una manera responsable y profesional

manteniendo confianza en sus superiores y brindando ideas al momento que son requeridas, aporta en el desarrollo organización y en la cultura organizacional de la empresa.

## **2      CAPÍTULO II METODOLOGÍA.**

### **2.1 Métodos**

### **2.2 Enfoque**

#### **Enfoque Cuantitativo**

Para Hernandez & Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo se encarga de enfatiza una serie de procesos sistematizados, este inicia desde una determinada idea para posteriormente generar objetivos e interrogantes que serán apoyados mediante fuentes de información secundaria y primaria que esquematizaran un marco teórico en el cual se logrará comprender el entorno de la investigación; de igual forma con las interrogantes que se encuentran planteadas se formulará una hipótesis en la cual se definiran las variables que se utilizarán para ser comprobadas a través de métodos estadísticos que iran acorde a la muestra que ha sido seleccionada, para obtener dicha muestra se realiza un proceso de recolección de datos dando como resultado un grupo de conclusiones que deberán tener relación con los objetivos anteriormente propuestos.

Este proyecto de investigación se encuentra centrado las fases que han sido propuestas por los autores mencionados, las fases propuestas que se han realizado (planteamiento de una idea, la formulación del problema, revisión e investigación bibliografica, desarrollo del marco teórico, definir el alcance, diseño de investigación, planteamiento de la hipótesis, muestra, recolección, análisis de datos) se ha seguido esto proceso minuciosamente con la finalidad de obtener resultados realistas para la presente investigación.

El enfoque cuantitativo que se va a aplicar es de nivel descriptivo correlacional puesto que busca medir la relación que exista entre dos o más variables con la finalidad de cuantificar relaciones y de medir la correlación entre las mismas, podemos mencionar de igual manera que el enfoque podría llegar a ser de tipo transversal puesto que se mide una sola vez las variables definidas como se explica a detalle en la fundamentación no experimental.

### **2.3 Alcance**

#### **Nivel descriptivo**

Para Hernández & Mendoza (2018) el nivel descriptivo procura recolectar información bibliográfica que tengan relación con las variables de estudio esto permitirá definir y conceptualizar los elementos que se encuentren asociados con el tema que está siendo investigado, para comprender el contexto se analizan los antecedentes investigativos previamente, de igual manera se debe sustentar teóricamente de una manera correcta para contar con un fundamento filosófico, con la finalidad de fortalecer los antecedentes investigativos se revisaron varios estudios que tenían relación con las variables, el marco teórico se lo realizó de una manera referencial utilizando herramientas como la constelación de ideas y la subordinación.

#### **Nivel Correlacional**

Según Hernández & Mendoza (2018) el nivel correlacional tiene como objetivo principal verificar si la hipótesis planteada: Nivel de comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa DIMARGROUP S.A.S, mediante la medición del grado de correlación que existe entre las mismas, se tiene en cuenta que la hipótesis puede ser aceptada o rechazada (alterna y nula) se encuentran sujetas a comprobación. De esta manera para cumplir con el tercer objetivo del presente trabajo de investigación es necesario identificar las preguntas de cada variable mismas que nos permitirán medir el nivel de correlación entre las variables mismo que puede ser positivo o negativo.

### **2.4 Modalidad**

#### **Documental**

Para Arias (2021) la investigación documental está basada en una revisión bibliográfica misma que puede realizarse en libros, tesis doctorales, artículos científicos o temas que estén relacionados al tema de búsqueda todo esto con el objetivo de contar con un soporte filosófico para el estudio que se está realizando. Para el desarrollo del capítulo I de este presente proyecto se utilizaron varias fuentes obtenidas en google scholar, bibliotecas virtuales, bibliotecas físicas, repositorios de distintas universidades para lograr fundamentar la información de las variables y el resto de los elementos que se encuentran ligados a esta investigación.

### **De campo**

La investigación de campo se considera un método mediante el cual se recopila datos de una fuente primaria se lo realiza mediante un acercamiento a la población, es decir, se involucra en la población con la finalidad de estudiar y verificar el comportamiento para posteriormente realizar el análisis correspondiente (Urbano , 2021).

## **2.5 Población y muestra.**

### **2.5.1 Población**

Una población es el conjunto total de individuos u objetos que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado en el cual se llevara a cabo el desarrollo de la investigación (López, 2019).

La población que se utilizó para este proyecto de investigación fue de 50 colaboradores que desarrollan sus actividades y están vinculados legalmente a la empresa DIMARGROUP S.A.S.

### **2.5.2 Muestra**

Se entiende como muestra a una parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población partiendo de la observación de una fracción de la población considerada (López, 2019).

Se decidió trabajar con los 50 empleados para todo el proyecto, sin embargo para comprobar la fiabilidad del cuestionario que fue aplicado posteriormente se utilizó una muestra de 10 personas.

## **2.6 Técnica**

Según Condori Rodriguez (2022) las técnicas con un conjunto de herramientas mediante las que se logra ejecutar un procedimiento, las herramientas incluyen un entorno que será de ayuda para explicar el estudio, se lo hará mediante métodos de recopilación de información, analizando y transformando datos para obtener información valiosa.

### **La encuesta**

Se considera a la encuesta una técnica de recolección de datos la cual mediante un instrumento diseñado acorde a lo que se pretende cuantificar y a la parte de operacionalización de variables, esto lleva a solicitar información a las personas que se encuentren involucradas al estudio obteniendo de esta manera respuestas que sean estandarizadas y permitan analizarlas estadísticamente (Arias, 2021). De acuerdo con lo antes descrito se utilizó esta herramienta en este estudio basándose en el objetivo de interrogar a los empleados de la empresa para lograr comprobar las hipótesis anteriormente establecidas.

## **2.7 Instrumento**

### **Cuestionario**

El cuestionario se basa en una serie de preguntas que han sido previamente establecidas según un orden lógico y que sean entendibles, se presentan las preguntas del cuestionario de manera sencilla con la finalidad de que las personas encuestadas lo logren comprender y sus respuestas sean honestas, cabe recalcar que no existen respuestas correctas o incorrectas, por el contrario, las respuestas variaran según la perspectiva de cada persona, el objetivo de esto es recolectar datos que contribuyan con los análisis estadísticos que se plantea realizar (Arias, 2021).

El cuestionario se aplicó a 50 personas entre ellas están jefes y subordinados, se deberá analizar las respuestas en base a los conocimientos, opiniones y experiencias de cada uno de ellos, las preguntas se enfocan en una escala de Likert de totalmente desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, en el cual el valor mínimo es 1 mientras que el valor máximo es 5. La recopilación de datos se

ejecutó en línea mediante un formulario de Google forms, en el cual se especificó el tema de investigación, el objetivo y las instrucciones correspondientes con la finalidad de que puedan completarlo de una manera sencilla y sin complicaciones.

## **2.8 Validez y Confiabilidad**

Para verificar la validez y confiabilidad del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa DIMARGROUP S.A.S se han considerado los siguientes métodos:

### **2.8.1 Validez de Contenido**

#### **Juicio de expertos**

Este método de validación está basado en medir la calidad del instrumento que se piensa aplicar, se lleva a cabo mediante un grupo de especialistas que se encargan de verificar la relevancia y la representatividad del instrumento para que al momento de medir la variable y los elementos gramaticales que se han utilizado sean correctos (Hernández & Tobón, 2018).

Para la validez del contenido de este presente proyecto de investigación, se consideró a docentes de la Universidad Técnica de Ambato, se solicitó la revisión de cada uno de los ítems en los cuales se pedían calificar la claridad de la redacción, pertenencia a las variables, validez de contenido, confiabilidad de aplicación del instrumento, después de dichas revisiones se obtuvo un resultado positivo lo cual permitió la aplicación del cuestionario.

### **2.8.2 V de Aiken**

Según Poso Pacheco & Lorenzo Bertheau (2020) consideran que la V de Aiken es un coeficiente que permite comparar el valor de los elementos según el área temática así como también según la calificación de los jueces. Este coeficiente concierne la disposición de lectura y análisis de los resultados obtenidos a nivel numérico .

Por esta razón el cálculo de fiabilidad del instrumento se lo realiza mediante los expertos en el programa Excel con la V de Aiken, el cual arroja el siguiente resultado desarrollado en la 20 preguntas

**Figura 1 V de Aiken**

**Interpretación**

Los

| EXPERTO          | P1   | P2          | P3   | P4   | P5   | P6   | P7   | P8   | P9   | P10  | P11  | P12  | P13  | P14  | P15  | P16  | P17  | P18  | P19  | P20  |
|------------------|------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Experto1         | 4    | 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Experto2         | 3    | 4           | 4    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    |
| Experto3         | 4    | 3           | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| <b>TOTAL</b>     | 11   | 11          | 13   | 10   | 10   | 10   | 9    | 9    | 10   | 9    | 10   | 10   | 11   | 12   | 12   | 11   | 10   | 12   | 12   | 12   |
|                  | 0,55 | 0,55        | 1,00 | 0,63 | 0,63 | 0,63 | 0,75 | 0,75 | 0,63 | 0,75 | 0,63 | 0,63 | 0,55 | 1,00 | 1,00 | 0,55 | 0,63 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| <b>PROMEDIO=</b> |      | <b>0,85</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

resultados obtenidos en el cálculo realizado en Excel se encontró una V de Aiken de 0,85 de fiabilidad por lo cual se puede determinar que el documento es aceptable y es apto para poder aplicarlo en la población de estudio.

**2.8.3 Factibilidad y confiabilidad**

**Alfa de Cronbach**

Es un instrumento que se utiliza para medir la correlación de los ítems y de esta manera determinar que el constructo que se pretende medir se encuentre inmerso en el mismo (Rodríguez & Reguant, 2020)

La puntuación de Alfa de Cronbach va desde el 0 al 1 en el cual si el valor obtenido es menor a 0,70 se deduce que el instrumento no es aceptable y no lo hace fiable para poder aplicarlo en la población de estudio ahora si por el contrario el resultado obtenido va desde 0,70 a 1 se considera un resultado aceptable y que es apto para poder aplicarlo en la población de estudio.

**Figura 2 Alfa de Cronbach**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,893             | 23             |

### **Interpretación**

A través del cálculo realizado en el SPSS se encontró un Alfa de Cronbach de 0,89 de fiabilidad por lo cual se puede determinar que el instrumento es aceptable y apto para poder utilizarlo en la población.

## **2.9 Planteamiento de hipótesis**

### **2.9.1 Hipótesis**

Se define a la hipótesis como ideas que representan respuestas esperadas hacia un problema de investigación, en otras palabras, muestran las respuestas preliminares a las preguntas de investigaciones, también se las puede definir como opiniones de una hipótesis sobre la posible relación entre dos o más variables de estudio (Carona Martínez & Fonseca Hernández, 2023).



### 2.9.2 Hipótesis Nula

La hipótesis nula es una afirmación que no existe una diferencia entre las variables, es decir muestran un rechazo a las variables que han sido expuestas en la prueba de la hipótesis, lo que refleja, que no están relacionadas, este método permite a menudo rechazar suposiciones y confiar en el análisis estadístico de la hipótesis nula (Carona Martínez & Fonseca Hernández, 2023).

**H0:** El desarrollo organizacional NO tiene relación con la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S.

### 2.9.3 Hipótesis Alterna

La hipótesis alterna pretende manifestar la falsedad de la hipótesis nula, puesto que esta solo consigue realizar algunos supuestos si es necesario proporcionar alguna explicación adicional para las ideas que han sido formuladas en la investigación, esto quiere decir que la prueba no tiene resultados específicos (Carona Martínez & Fonseca Hernández, 2023).

**HI:** El desarrollo organización SI tiene relación con la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S

#### *Tabla 1*

##### *Prueba de normalidad*

|   |                    |           | <i>Shapiro-<br/>Wilk</i> |
|---|--------------------|-----------|--------------------------|
|   | <b>Estadístico</b> | <b>gl</b> | <b>Sig.</b>              |
| ¿Los objetivos y metas de la empresa le han sido socializados con claridad? | ,562               | 50        | ,002                     |

|   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| ¿La división del trabajo que se maneja en la empresa para las distintas actividades es moderada y parcial?                        | ,781 | 50 | ,000 |
| ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?        | ,647 | 50 | ,000 |
| ¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?                                   | ,884 | 50 | ,000 |
| ¿Considera usted que el puesto que esta desempeñando actualmente le ofrece una oportunidad de crecimiento laboral y personal?     | ,666 | 50 | ,000 |
| ¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?                     | ,569 | 50 | ,001 |
| ¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?                     | ,839 | 50 | ,001 |
| ¿Considera usted que cuando se presenta un problema laboral cuenta con la confianza de su superior para conversarlo y resolverlo? | ,869 | 50 | ,002 |
| ¿Cree usted que las otras áreas de trabajo con las que se relaciona le brindan la ayuda necesaria cuando la ocasión lo amerita?   | ,855 | 50 | ,000 |
| ¿Considera usted que las relaciones con su grupo de trabajo aparte de ser   | ,829 | 50 | ,000 |

|   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| profesionales se han convertido en amistosas?   |      |    |      |
| ¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad? | ,842 | 50 | ,002 |
| ¿Considera que la comunicación con sus superiores y equipo de trabajo fluye con facilidad en la empresa?                    | ,834 | 50 | ,002 |
| ¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?                           | ,731 | 50 | ,001 |
| ¿Le parece que sus ideas, opiniones o inconformidades son escuchadas por su inmediato superior?                             | ,716 | 50 | ,000 |
| ¿Cree comprender las instrucciones de una persona, colaborador o cliente es importante para la empresa?                     | ,818 | 50 | ,002 |
| ¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?                       | ,649 | 50 | ,000 |
| ¿Considera usted que los clientes de la empresa DIMARGROUP S.A.S tienen una buena impresión del producto?                   | ,675 | 50 | ,000 |
| ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?                                   | ,655 | 50 | ,002 |
| ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre los trabajadores?                                | ,819 | 50 | ,000 |

### **Interpretación**

Al examinar los resultados se determina que los valores de significación son menores a 0,05, por lo tanto, se deduce que los datos provienen de una distribución no normal, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, de tal manera que la investigación seguirá con la distribución no paramétrica. Como consecuencia de lo anteriormente mencionado y lo obtenido para comprobar las hipótesis que se plantearon en esta investigación se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman, ya que se le considera una prueba no paramétrica para la comprobación de la correlación de las dos variables propuestas de estudio que son: Desarrollo Organizacional y Comunicación Interna

## **CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **3.1 Análisis y Discusión de resultados**

En este capítulo se va a detallar los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa DIMARGROUP S.A.S mismos que se realizaron por motivos de estudio, para su mejor comprensión se detallan mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras.

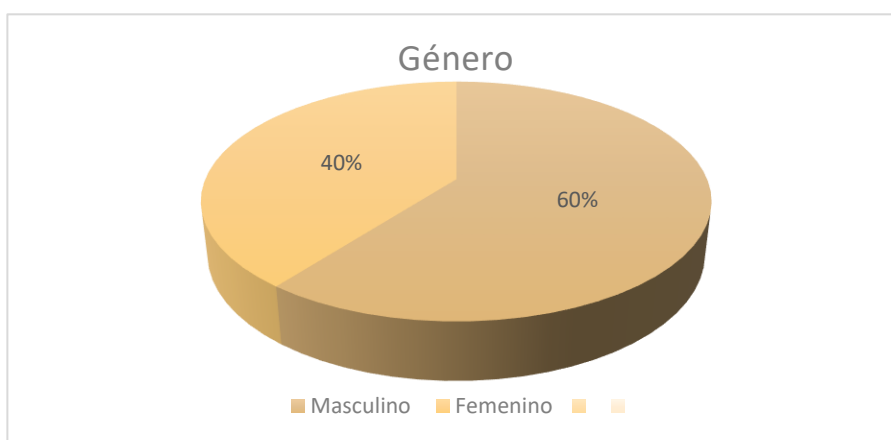
#### **3.1.2.Variable Independiente: Desarrollo Organizacional**

##### 3.1.3 Preguntas Generales

**Tabla 2** *Género*

|                  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Puntaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------------|
| <b>Masculino</b> | 27                | 60,49             | 60,49 %               | 60,49%                      |
| <b>Femenino</b>  | 23                | 39,51             | 39,51%                | 39,51%                      |
| <b>Total</b>     | 50                | 100               | 100%                  | 100%                        |

**Figura 3**      **Género**



**Análisis**

La encuesta fue realizada a 50 personas, el resultado refleja que un 60,49% corresponde al género masculino mientras en que 39,51% corresponde al género femenino

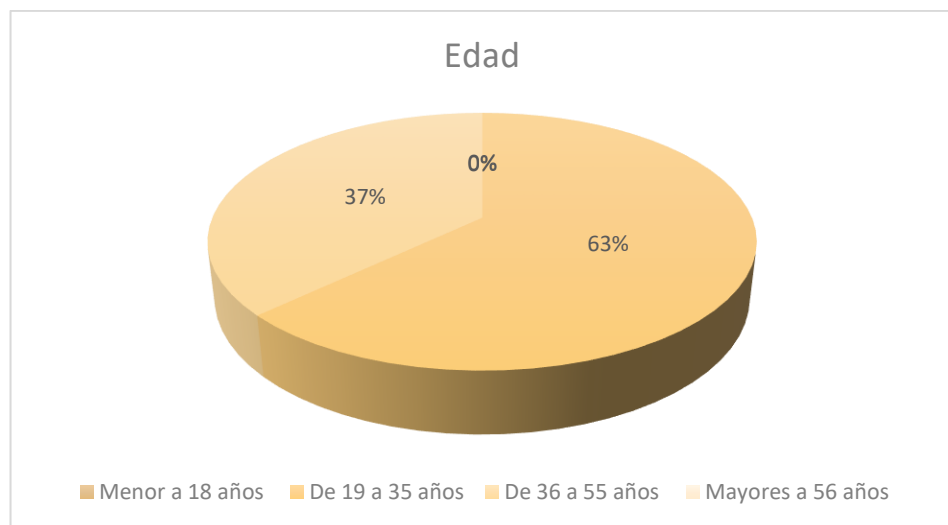
**Interpretación**

Se puede decir que la mayoría de las personas que trabajan en la empresa DIMARGROUP S.A.S corresponden al género masculino y se desarrollan en diferentes áreas operativas

**Tabla 3**      **Edad**

|                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Menor a 18 años</b>   | 0          | 0          | 0%                | 0%                   |
| <b>De 19 a 35 años</b>   | 31         | 62,96      | 62,96%            | 62,96%               |
| <b>De 36 a 55 años</b>   | 20         | 37,04      | 37,04%            | 37,04%               |
| <b>Mayores a 56 años</b> | 0          | 0          | 0                 | 0%                   |
| <b>Total</b>             | 50         | 100        | 100%              | 100%                 |

**Figura 4** *Edad*



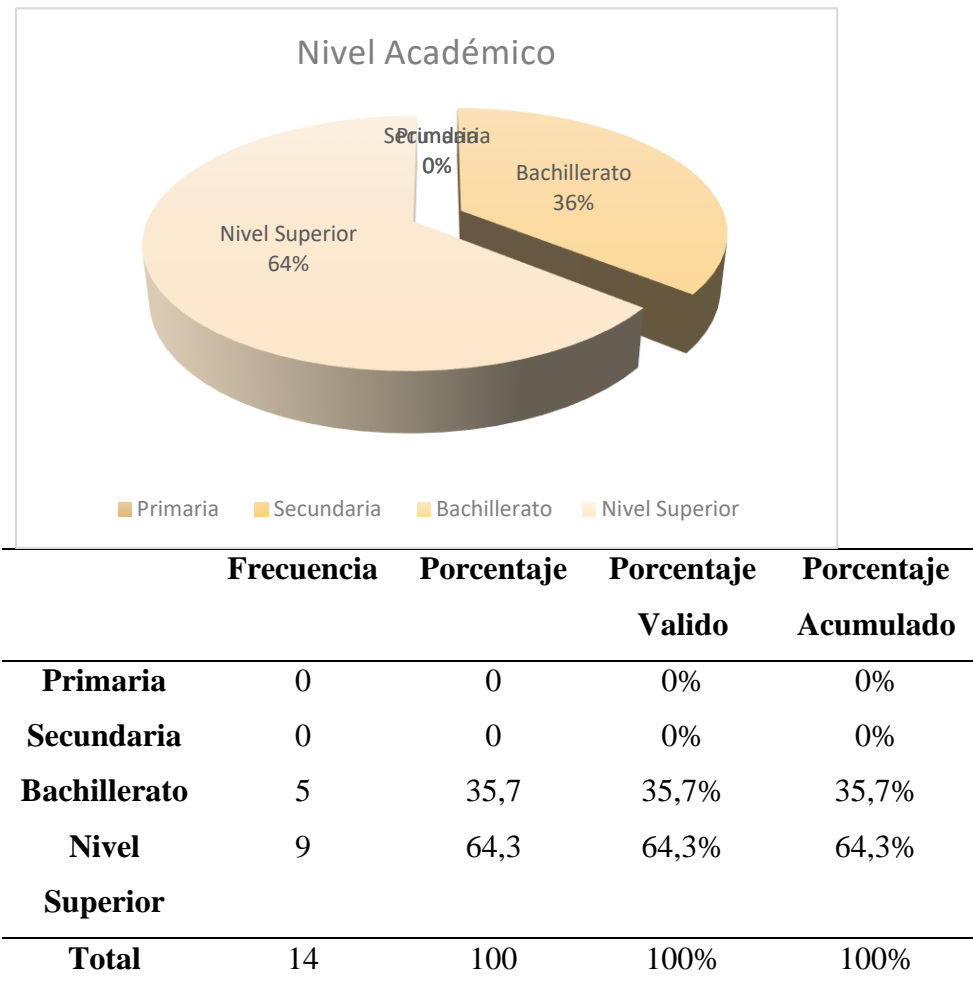
### **Análisis**

La encuesta fue realizada a 50 personas, después de ser analizada la pregunta arroja un resultado de un 62,96% en el promedio de edad de 19 a 35 años y un 37,04% de 36 a 55 años

### **Interpretación**

La mayoría de los empleados que realizan sus actividades en la empresa tienen un promedio de edad de 19 a 35 años, por lo que podemos deducir que las personas buscan un empleo en tempranas edades.

**Tabla 4 Nivel Académico**



**Figura 5 Nivel Académico**

### **Análisis**

Considerando el nivel académico con el que cuenta cada uno de los empleados de la empresa se obtiene que el 64,3% cuenta con una educación de nivel superior mientras que el 35,7 % tiene una educación de bachillerato.

### **Interpretación**

Se puede observar que la mayoría de las personas cuentan con una educación de nivel superior lo que nos permite deducir que buscan están preparadas de manera académica para garantizarse un empleo.

### **3.1.4. Información Específica**

#### ***3.1.4.1 Desarrollo Organizacional***

|   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>Valido</b> | <b>Porcentaje<br/>Acumulado</b> |
|---|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | 0                 | 0                 | 0%                           | 0%                              |
| <b>En<br/>desacuerdo</b>                | 3                 | 6                 | 6%                           | 6%                              |
| <b>Indiferente</b>                      | 9                 | 18                | 18%                          | 18%                             |
| <b>De acuerdo</b>                       | 28                | 56                | 56%                          | 56%                             |



|                              |    |     |      |      |
|------------------------------|----|-----|------|------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 10 | 20  | 20%  | 20%  |
| <b>Total</b>                 | 50 | 100 | 100% | 100% |

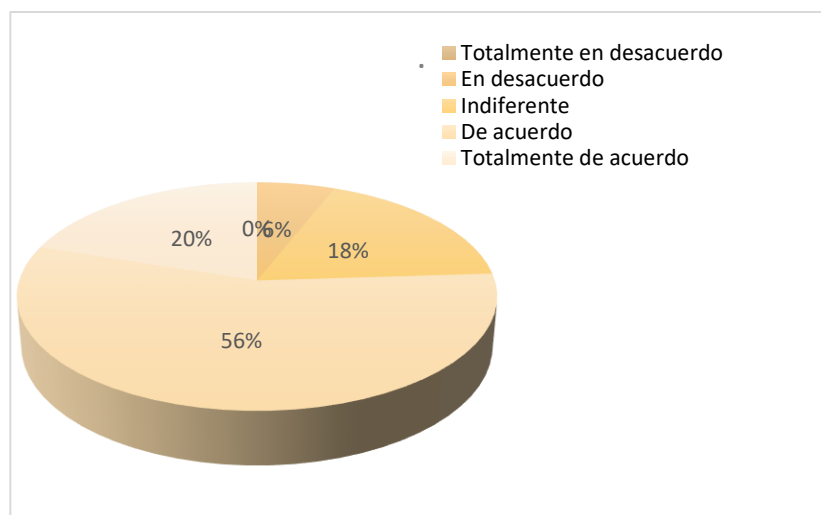
**Figura 6**

*¿Los objetivos y metas de la empresa le han sido socializados con claridad?*

**Análisis**

El 56%

de los



empleados están de acuerdo en que los objetivos y metas de la empresa le han sido socializados con claridad un 20% afirman que están totalmente de acuerdo mientras que un 18% de los empleados muestra un postura indiferente, finalmente un 6% de los encuestados muestra un posición de desacuerdo a la pregunta socializada.

### Interpretación

La mayoría de los encuestados reflejan estar de acuerdo en que los objetivos y metas de la empresa les han sido socializados de manera clara, siendo esto fundamental para que ellos puedan realizar su trabajo de una manera eficiente.

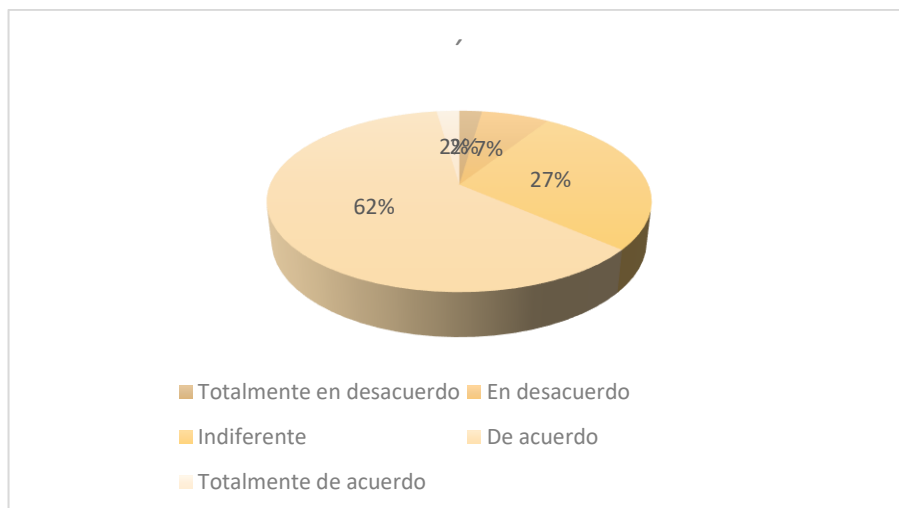
**Tabla 5**

*¿ La división del trabajo que se maneja en la empresa para las distintas actividades es moderada y parcial?*

|                                 | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 7                 | 14                | 14%                      | 14%                         |
| <b>En desacuerdo</b>            | 3                 | 6                 | 6%                       | 6%                          |
| <b>Indiferente</b>              | 12                | 24                | 24%                      | 24%                         |
| <b>De acuerdo</b>               | 27                | 54                | 54%                      | 54%                         |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 7                 | 14                | 14%                      | 14%                         |
| <b>Total</b>                    | 50                | 100               | 100%                     | 100%                        |

**Figura 7**

*¿ La división del trabajo que se maneja en la empresa para las distintas actividades es moderada y parcial?*



**Análisis:**

Un 14% de las personas se encuentra totalmente de acuerdo en que la división del trabajo se maneja de una manera correcta en la empresa, el 54% muestra una postura de acuerdo con lo anteriormente mencionado, un 24% menciona que le es indiferente o irrelevante la manera en la que el trabajo es dividido mientras que el 6% de la población menciona estar en desacuerdo así como el 2% que se encuentra totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:**

La mayoría de las personas encuestadas muestran estar de acuerdo con que la división del trabajo es moderada y parcial para cada uno de los empleados lo que les permitirá rendir su trabajo con excelencia sin comprometer su salud.

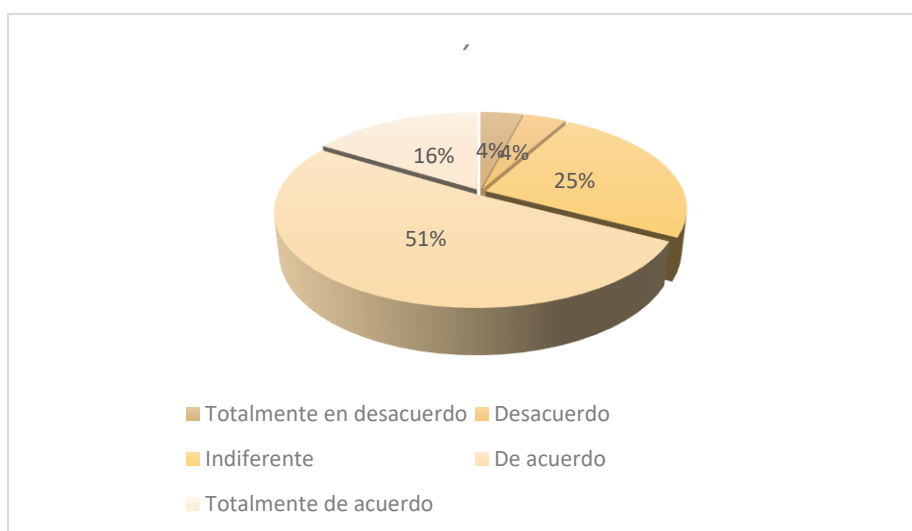
**Tabla 6**

*¿Considera que su superior inmediato valora su esfuerzo y apoya sus ideas propuestas?*

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 2          | 4,1        | 4,1%              | 4,1%                 |
| <b>En desacuerdo</b>            | 2          | 4,1        | 4,1%              | 4,1%                 |
| <b>Indiferente</b>              | 12         | 24,5       | 24,5%             | 24,5%                |
| <b>De acuerdo</b>               | 26         | 51         | 51%               | 51%                  |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 8          | 16,3       | 16,3%             | 16,3%                |
| <b>Total</b>                    | 50         | 100        | 100%              | 100%                 |

**Figura 8**

*¿Considera que su superior inmediato valora su esfuerzo y apoya sus ideas propuestas?*



**Análisis:**

El 16,3% de la población encuestada se encuentra totalmente de acuerdo en que sus ideas son escuchadas por sus superiores, en el mismo criterio se encuentra el 51% de los empleados quienes mencionan estar de acuerdo con la pregunta formulada, se presenta un 24,5% que muestran un indiferencia en si sus ideas son escuchadas o no, ahora se encuentra un porcentaje de 4,1% que se encuentran en desacuerdo y totalmente desacuerdo al momento de que sus ideas sean tomadas en cuenta.

**Interpretación:**

Un 51% de los empleados encuestas mencionan que al momento de mencionar sus ideas son escuchadas por sus superiores así como también sienten que su esfuerzo es valorado por la empresa lo que les hace sentirse seguros y a gusto en esta institución.

**Tabla 7**

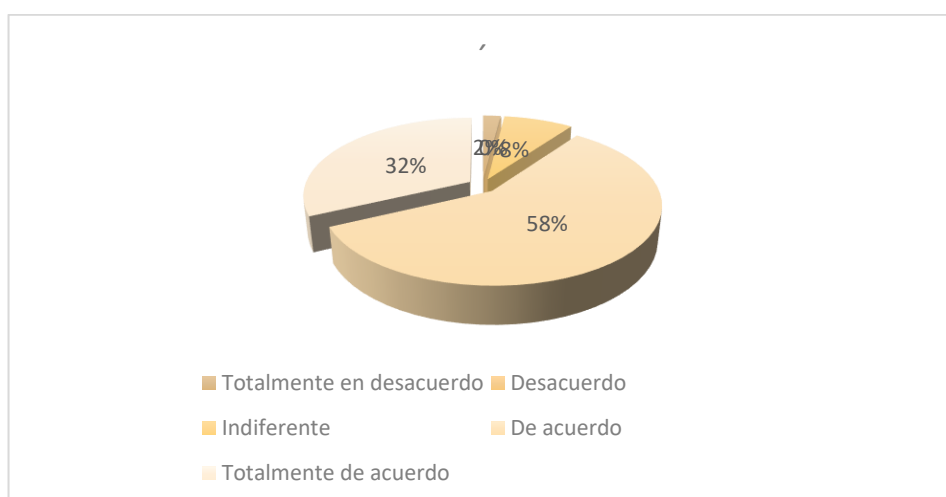
*¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones personales de la empresa?*

|   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>Valido</b> | <b>Porcentaje<br/>Acumulado</b> |
|---|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | 1                 | 2                 | 2%                           | 2%                              |
| <b>En<br/>desacuerdo</b>                | 0                 | 0                 | 0%                           | 0%                              |
| <b>Indiferente</b>                      | 4                 | 8                 | 8%                           | 8%                              |
| <b>De acuerdo</b>                       | 29                | 58                | 58%                          | 58%                             |

|                              |    |     |      |      |
|------------------------------|----|-----|------|------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 16 | 32  | 32%  | 32%  |
| <b>Total</b>                 | 50 | 100 | 100% | 100% |

**Figura 9**

*¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones personales de la empresa?*



**Análisis:**

Se encuentra un 58% de las personas se encuentran de acuerdo en que trabajar las relaciones positivas de la empresa ayuda a satisfacer las relaciones sociales de la empresa un 32% de las personas de igual manera se encuentra totalmente de acuerdo, por otro lado existe un 8% que se refleja indiferente ante esta situación y un 2% de los empleados se muestra en total desacuerdo.

**Interpretación:**

La mayoría de los colaboradores de la empresa DIMARGROUP S.A.S consideran que trabajar en las relaciones positivas de la empresa ayuda a fomentar la relaciones sociales de la misma así como el apoyo que se pueda brindar entre las áreas del trabajo.

**Tabla 8**

*¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?*

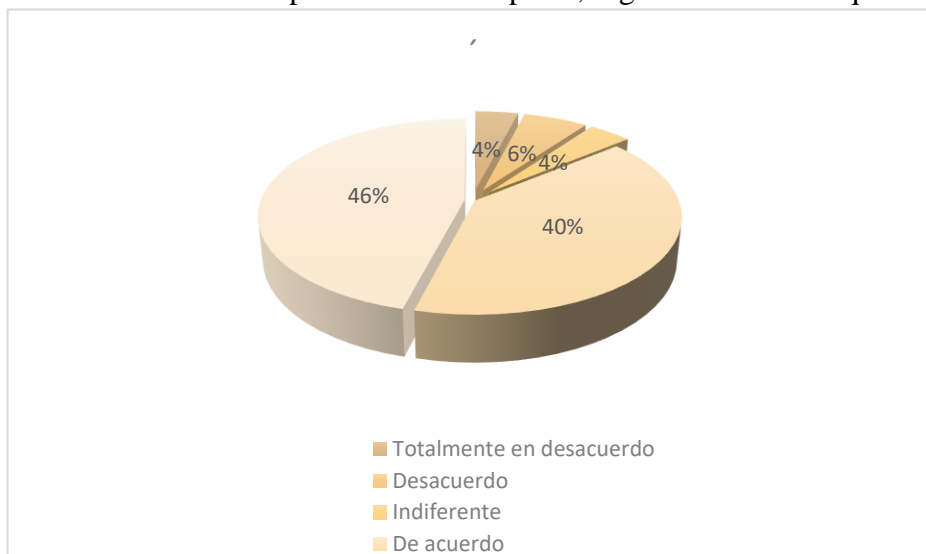
|                                 | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 2                 | 4                 | 4%                       | 4%                          |
| <b>En desacuerdo</b>            | 3                 | 6                 | 6%                       | 6%                          |
| <b>Indiferente</b>              | 2                 | 4                 | 4%                       | 4%                          |
| <b>De acuerdo</b>               | 20                | 40                | 40%                      | 40%                         |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 23                | 46                | 46%                      | 46%                         |
| <b>Total</b>                    | 50                | 100               | 100%                     | 100%                        |

**Figura 10**

*¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?*

**Análisis:**

El 46% de los empleados se encuentran totalmente de acuerdo en que el capital humano es el recurso más importante de la empresa, seguido de un 40% que muestran de igual



manera estar de acuerdo con lo anteriormente mencionado, se encuentra un 4% de personas que son indiferentes a lo propuesto, y un porcentaje de 6% mencionan estar desacuerdo así como un 4% se encuentra totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:**

Se considera que el capital humano si es importante para la empresa DIMARGROUP S.A.S puesto que se ha transmitido esto a los colaboradores y ellos han demostrado sentirse cómodos con su lugar de trabajo lo que permite que rindan con excelencia en su trabajo reflejando una ganancia para la empresa.



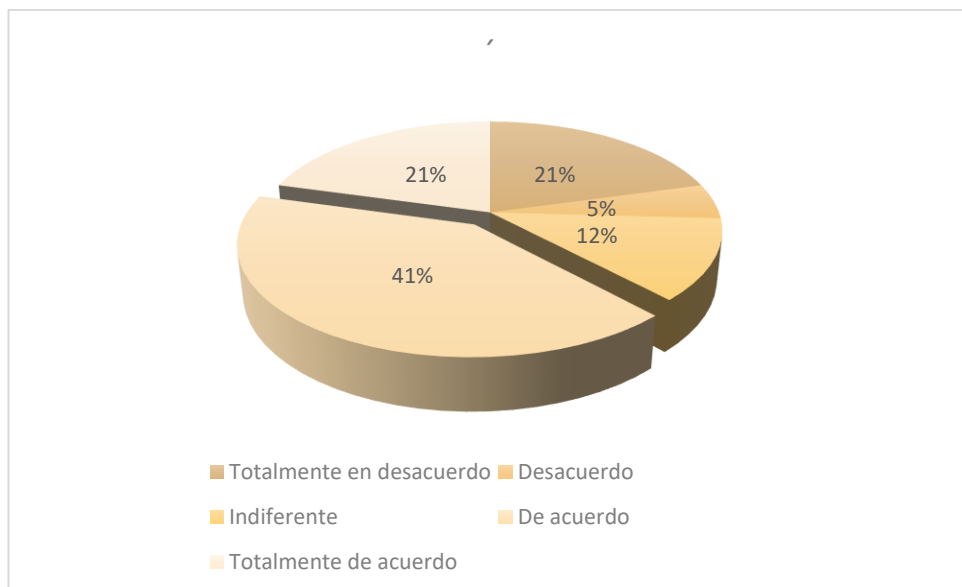
**Tabla 9**

*¿Considera usted que el puesto que está desempeñando actualmente le ofrece una oportunidad de crecimiento laboral y personal?*

|   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>Valido</b> | <b>Porcentaje<br/>Acumulado</b> |
|---|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | 4                 | 8                 | 8%                           | 8%                              |
| <b>Desacuerdo</b>                       | 3                 | 6                 | 6%                           | 6%                              |
| <b>Indiferente</b>                      | 7                 | 14                | 14%                          | 14%                             |
| <b>De acuerdo</b>                       | 24                | 48                | 48%                          | 48%                             |
| <b>Totalmente<br/>de acuerdo</b>        | 12                | 24                | 24%                          | 24%                             |
| <b>Total</b>                            | 50                | 100               | 100%                         | 100%                            |

**Figura 11**

*¿Considera usted que el puesto que está desempeñando actualmente le ofrece una oportunidad de crecimiento laboral y personal?*



**Análisis:**

El 48% de los empleados se encuentran de acuerdo en que el puesto que ocupan actualmente en un futuro representa una oportunidad de crecimiento laboral y personal, de igual manera un 24% de los empleados menciona estar totalmente de acuerdo, se halla un 14% de la población con una postura indiferente ante la pregunta realizada, un 6% y un 8% muestra un postura de desacuerdo y totalmente desacuerdo.

**Interpretación:**

Mediante el análisis se puede evidenciar que la mayoría de la población se encuentra satisfecha con el puesto en el que se encuentran actualmente trabajando pues consideran que este puesto les ofrece una oportunidad de crecimiento tanto laboral como personal.

**Tabla 10**

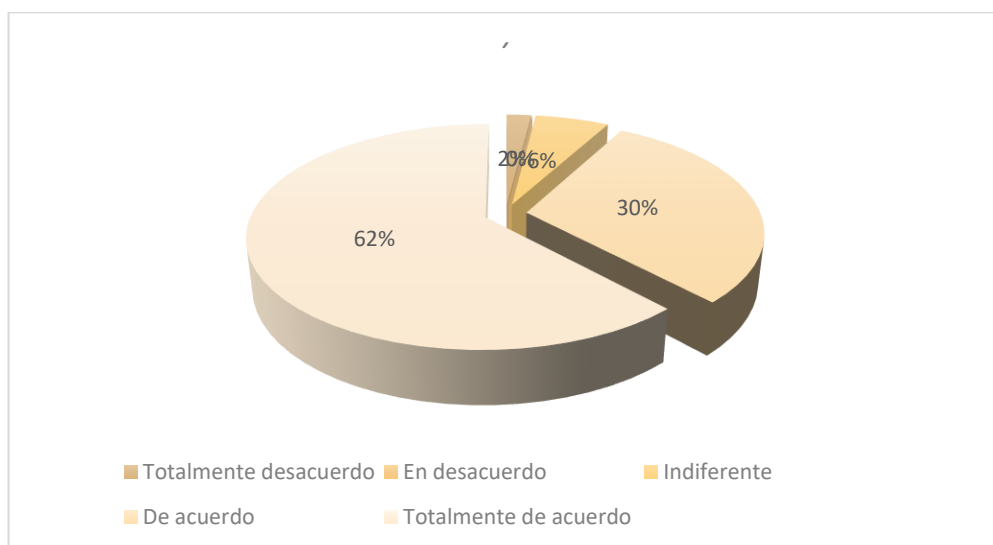
*¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?*

| Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|------------|------------|-------------------|----------------------|
|------------|------------|-------------------|----------------------|

|                                 |    |     |      |      |
|---------------------------------|----|-----|------|------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1  | 2   | 2%   | 2%   |
| <b>Desacuerdo</b>               | 0  | 0   | 0%   | 0%   |
| <b>Indiferente</b>              | 3  | 6   | 6%   | 6%   |
| <b>De acuerdo</b>               | 15 | 30  | 30%  | 30%  |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 31 | 62  | 62%  | 62%  |
| <b>Total</b>                    | 50 | 100 | 100% | 100% |

**Figura 12**

*¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?*



**Análisis:**

Se evidencia que el 62% de los colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo en que se debería brindar un tiempo de descanso adecuado a los trabajadores puesto que esto influenciaría en el estado de ánimo en el trabajo, un 30% mantiene una postura positiva mencionando que se encuentran de acuerdo con lo antes mencionado, se encuentran un 6% de personas que reflejan indiferencia en la situación y para finalizar encuentran un 2% de personas que reflejan desacuerdo en la situación.

se encuentra que un 2% de los colaboradores se encuentran en total desacuerdo con esta postura.

**Interpretación:**

Podemos evidenciar que para los colaboradores serian una gran estrategia que se les brinde un tiempo de descanso en sus actividades puesto que esto lograrías que mejoren su estado de ánimo y rindan de una mejor manera al sentirse listos para realizar sus actividades.

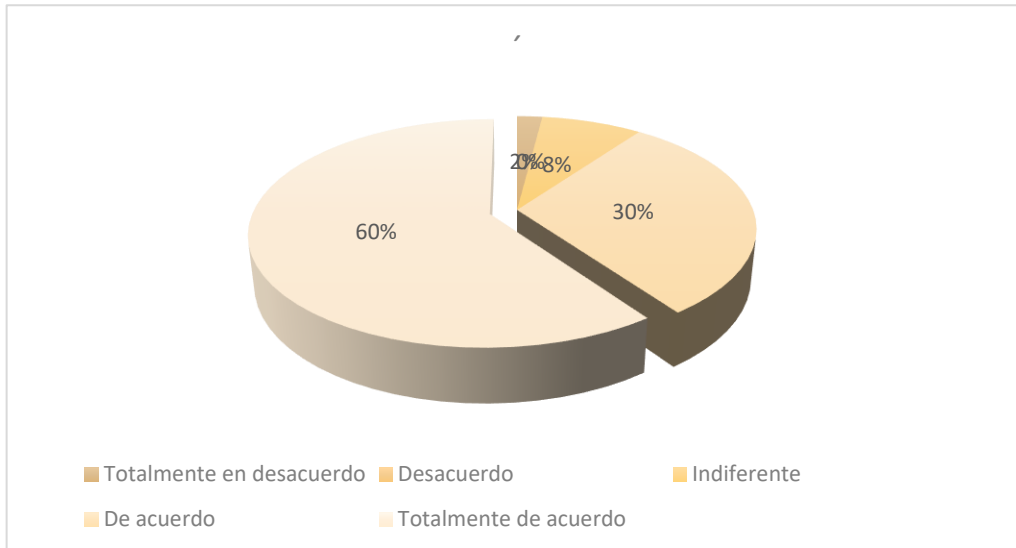
**Tabla 11**

*Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?*

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1          | 2          | 2%                | 2%                   |
| <b>Desacuerdo</b>               | 0          | 0          | 0%                | 0%                   |
| <b>Indiferente</b>              | 4          | 8          | 8%                | 8%                   |
| <b>De acuerdo</b>               | 15         | 30         | 30%               | 30%                  |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 30         | 60         | 60%               | 60%                  |
| <b>Total</b>                    | 50         | 100        | 100%              | 100%                 |

**Figura 13**

*¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?*



**Análisis:**

Un 60% de los colaboradores encuestados muestran una postura totalmente de acuerdo en que una buena infraestructura es relevante para el crecimiento de la empresa así pues también un 30% se encuentra de acuerdo con la postura antes mencionada, se presenta un 8% de indiferencia por parte de los trabajadores, así como un 2% que se encuentra totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:**

La mayoría de los colaboradores considera que para rendir un trabajo con excelencia necesitan una buena infraestructura que les permita hacerlo, ya que de esta manera contarán con un espacio de trabajo cómodo y con los materiales necesarios para que puedan realizar sus actividades cotidianas.

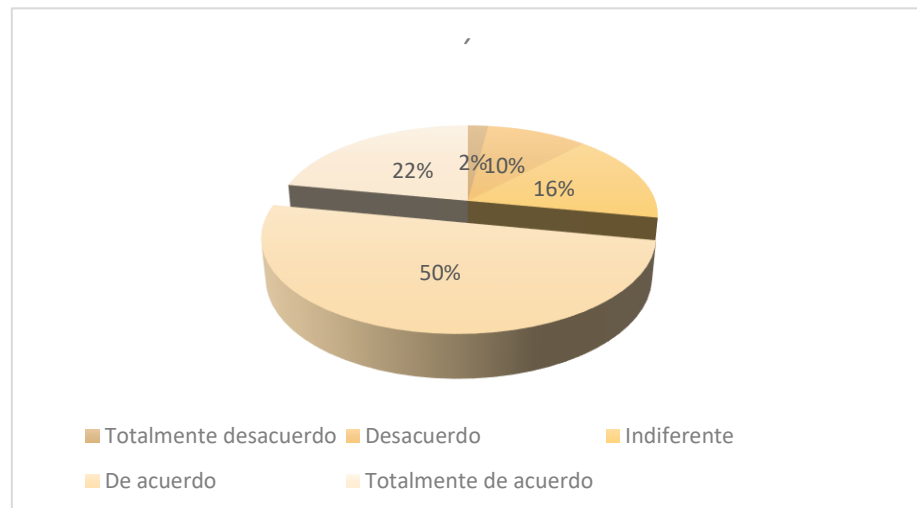
**Tabla 12**

*¿Considera usted que cuando se presenta un problema laboral cuenta con la confianza de su superior para conversarlo y resolverlo?*

| Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|------------|------------|-------------------|----------------------|
|------------|------------|-------------------|----------------------|

|                                 |    |     |      |      |
|---------------------------------|----|-----|------|------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1  | 2   | 2%   | 2%   |
| <b>Desacuerdo</b>               | 5  | 10  | 10%  | 10%  |
| <b>Indiferente</b>              | 8  | 16  | 16%  | 16%  |
| <b>De acuerdo</b>               | 25 | 50  | 50%  | 50%  |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 11 | 22  | 22%  | 22%  |
| <b>Total</b>                    | 50 | 100 | 100% | 100% |

**Figura 14**



*¿Considera usted que cuando se presenta un problema laboral cuenta con la confianza de su superior para conversarlo y resolverlo?*

**Análisis:**

Un 50% de los colaboradores que han sido encuestados mencionan que cuentan con la confianza para conversar con sus superiores cuando un problema se presente, un 22% se encuentra totalmente de acuerdo en poder conversar con sus superiores, un 16% presenta una postura indiferente y un 10% esta desacuerdo con esta postura, para finalizar un 2% se muestra en total desacuerdo.

**Interpretación:**

La mayoría de los colaborades cuanta con la confianza y respaldo de sus superiores al momento de que se presente algún problema o situación que ellos no sepan como solventar y de manera inmediata acuden a ellos con la finalidad de solicitar apoyo y directrices para mejorar su trabajo cotidiano.

**Tabla 13**

*¿Cree usted que las otras áreas de trabajo con las que se relaciona le brindan la ayuda necesaria cuando la ocasión lo amerita?*

|   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>Valido</b> | <b>Porcentaje<br/>Acumulado</b> |
|---|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | 2                 | 4                 | 4%                           | 4%                              |
| <b>Desacuerdo</b>                       | 26                | 52                | 52%                          | 52%                             |
| <b>Indiferente</b>                      | 7                 | 14                | 14%                          | 14%                             |
| <b>De acuerdo</b>                       | 26                | 52                | 52%                          | 52%                             |
| <b>Totalmente<br/>de acuerdo</b>        | 13                | 26                | 26%                          | 26%                             |
| <b>Total</b>                            | 50                | 100               | 100%                         | 100%                            |

### **Figura 15**

*¿Cree usted que las otras áreas de trabajo con las que se relaciona le brindan la ayuda necesaria cuando la ocasión lo amerita?*

#### **Análisis:**

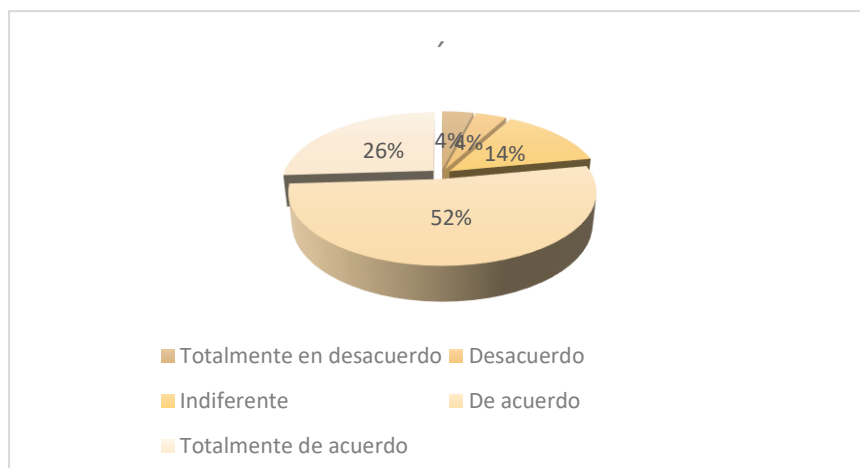
Se encuentra un 52% de los colaboradores encuestados que están de acuerdo en que las otras áreas de trabajo de la empresa les brindan ayuda cuando la ocasión lo amerita, un 26% de la población está de acuerdo con el mismo criterio, el 14% de los empleados se muestra indiferente ante esta pregunta para finalizar se presenta un 4% y un 26% que se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

#### **Interpretación:**

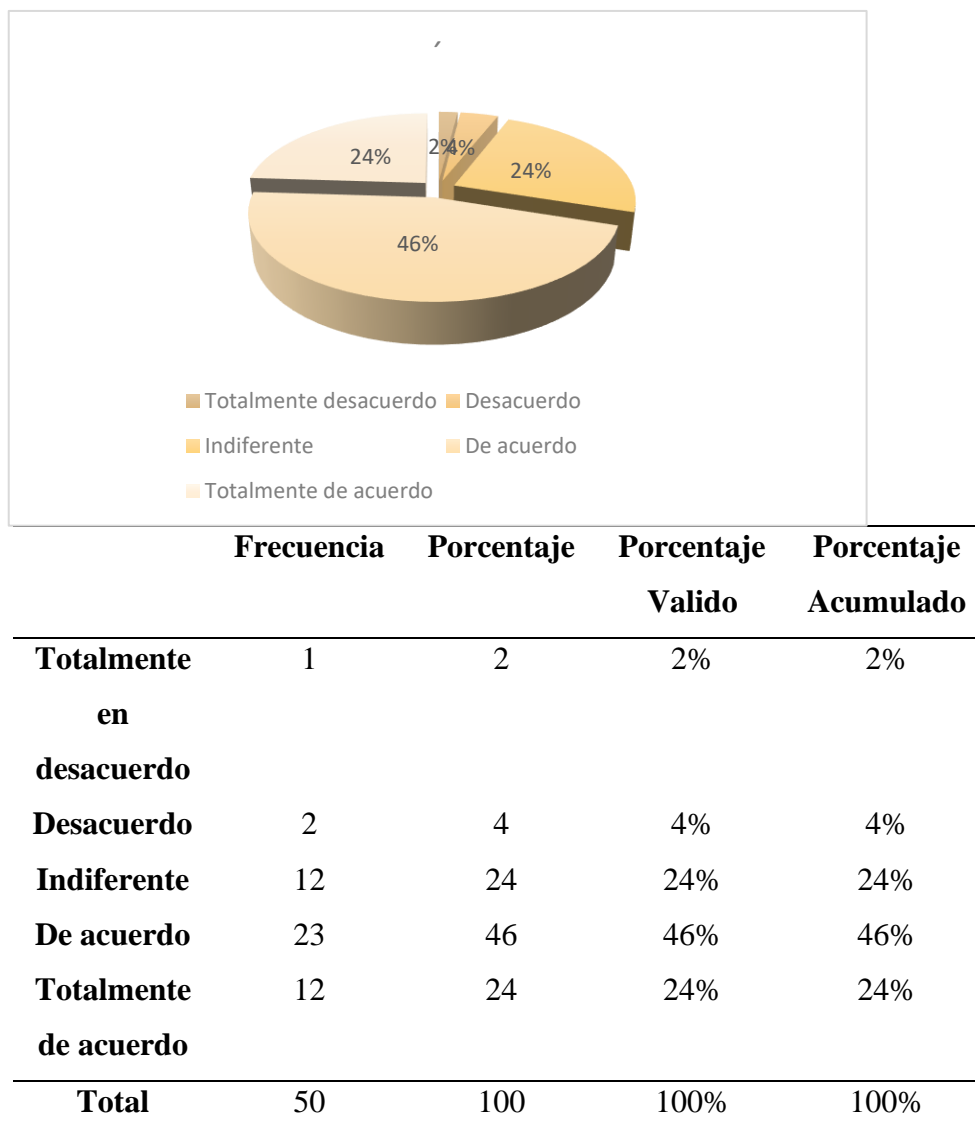
Para los colaboradores es importante recibir ayuda de otras áreas de la empresa cuando lo ocasión lo amerita puesto que de esta manera se fomenta el trabajo en equipo y les permite no solo desarrollar esta habilidad sino incrementar la productividad de la empresa cumpliendo a tiempo las actividades.

### **Tabla 14**

*¿Considera usted que las relaciones con su grupo de trabajo aparte de ser profesionales se han convertido en amistosas?*







**Figura 16**

*¿Considera usted que las relaciones con su grupo de trabajo aparte de ser profesionales se han convertido en amistosas?*

**Análisis:**

El 24% de los colaboradores menciona que sus relaciones profesionales se han convertido también en relaciones amistosas de su vida cotidiana, el 46% menciona estar de acuerdo con este criterio, un 24% de los colaboradores encuentra indiferente esta pregunta mientras que un 4% esta desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo con lo mencionado.

**Interpretación:**

Existen colaboradores que han compaginado no solo de manera profesional con sus compañeros sino que ahora los consideran sus amigos en su vida cotidiana, podríamos mencionar que esto ayuda a que se fomente el trabajo en equipo entre ellos siempre y cuando no se afecten las relaciones laborales pertinentes.

**3.1.4.2 Comunicación Interna****Tabla 15**

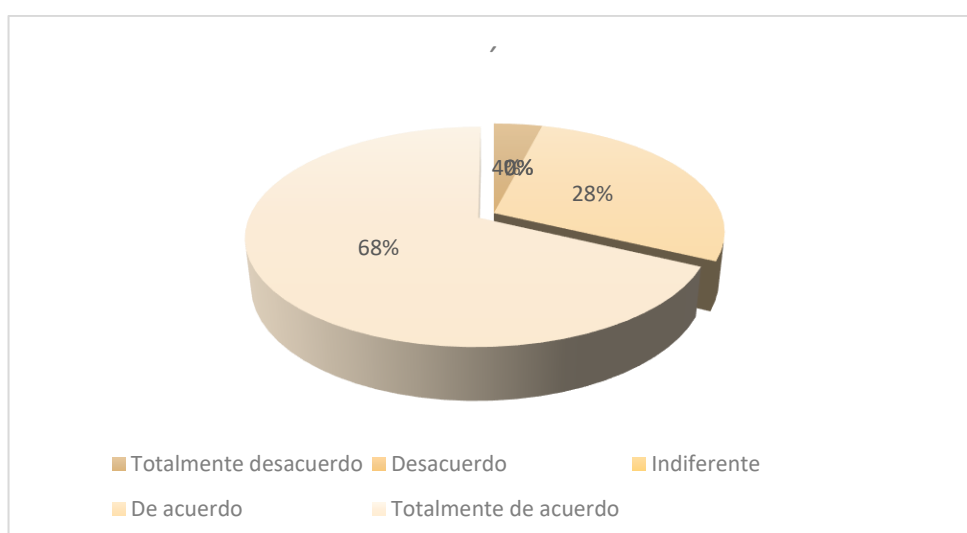
*¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?*

|   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>Valido</b> | <b>Porcentaje<br/>Acumulado</b> |
|---|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | 2                 | 4                 | 4%                           | 4%                              |
| <b>Desacuerdo</b>                       | 0                 | 0                 | 0%                           | 0%                              |
| <b>Indiferente</b>                      | 0                 | 0                 | 0%                           | 0%                              |
| <b>De acuerdo</b>                       | 14                | 28                | 28%                          | 28%                             |

|                              |    |     |      |      |
|------------------------------|----|-----|------|------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 34 | 68  | 68%  | 68%  |
| <b>Total</b>                 | 50 | 100 | 100% | 100% |

**Figura 17**

*¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad?*



### **Análisis**

El 68% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo en que tener una buena comunicación entre todos los departamentos eleva los niveles de productividad, el 28% de los encuestados comparte el mismo criterio estando de acuerdo mientras que el 4% parece estar totalmente en desacuerdo.

### **Interpretación**

La mayoría de los colaboradores piensa que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad ya que de esta manera la información que se transmite entre cada uno de ellos será de manera confiable y precisa, permitiéndoles desarrollar su actividades de manera correcta y efectiva.

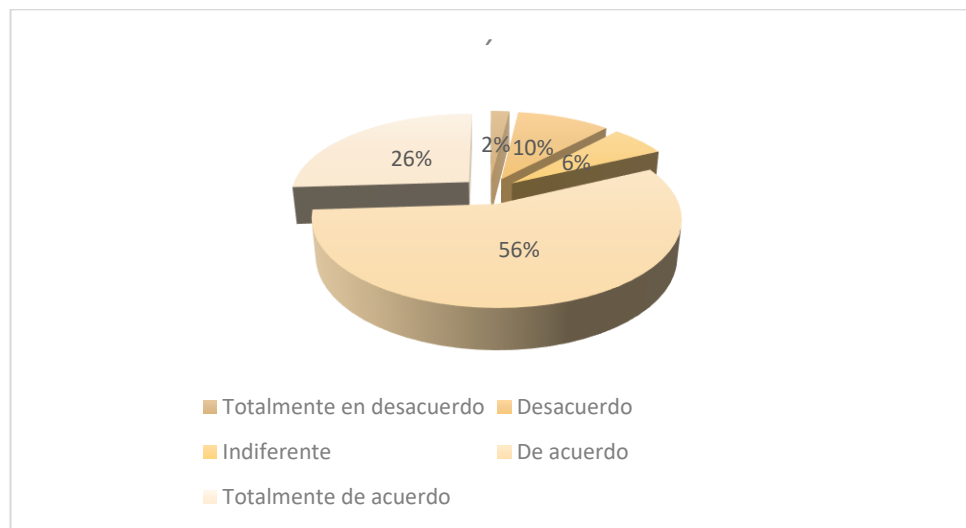
**Tabla 16**

*¿Considera que la comunicación con sus superiores y equipo de trabajo fluye con facilidad en la empresa?*

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1          | 2          | 2%                | 2%                   |
| <b>Desacuerdo</b>               | 5          | 10         | 10%               | 10%                  |
| <b>Indiferente</b>              | 3          | 6          | 6%                | 6%                   |
| <b>De acuerdo</b>               | 28         | 56         | 56%               | 56%                  |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 13         | 26         | 26%               | 26%                  |
| <b>Total</b>                    | 50         | 100        | 100%              | 100%                 |

**Figura 18**

*¿Considera que la comunicación con sus superiores y equipo de trabajo fluye con facilidad en la empresa?*



### **Análisis**

El 56% de las personas encuestadas están de acuerdo con que la comunicación con sus superiores en el trabajo fluye con facilidad, el 26% se muestra totalmente de acuerdo con el criterio anteriormente mencionado, se encuentra un porcentaje de 6% indiferente así como el 10% se muestra en desacuerdo y un 2% totalmente desacuerdo.

### **Interpretación**

La comunicación entre empleados y directivos es muy importante para que puedan entenderse a cabalidad las instrucciones de las actividades cotidianas, según las personas encuestadas consideran lo mismo para poder desenvolverse de mejor manera dentro de la empresa

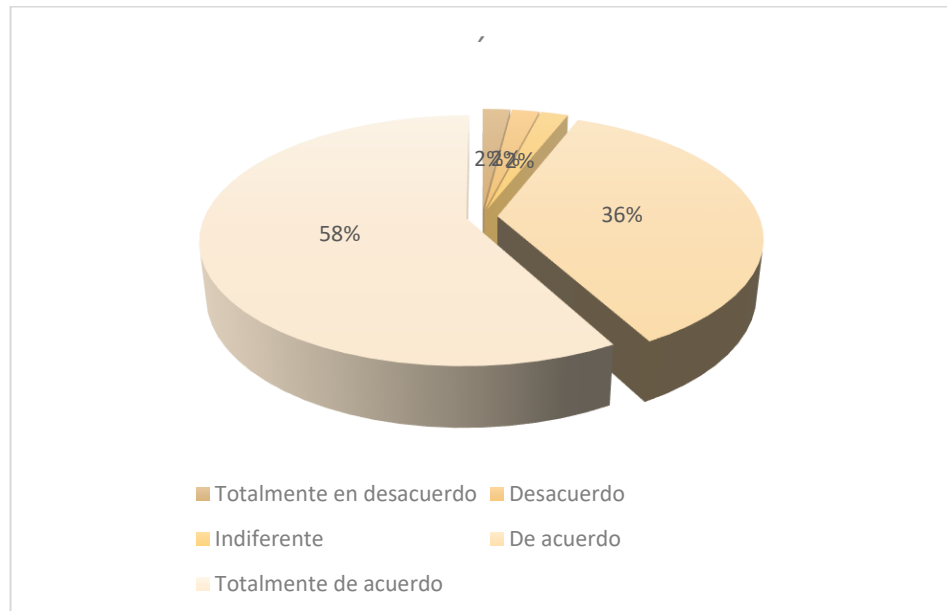
**Tabla 17**

*¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?*

|                                 | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 1                 | 2                 | 2%                       | 2%                          |
| <b>Desacuerdo</b>               | 1                 | 2                 | 2%                       | 2%                          |
| <b>Indiferente</b>              | 1                 | 2                 | 2%                       | 2%                          |
| <b>De acuerdo</b>               | 18                | 36                | 36%                      | 36%                         |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 29                | 58                | 58%                      | 58%                         |
| <b>Total</b>                    | 50                | 100               | 100%                     | 100%                        |

**Figura 19**

*¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?*



### **Análisis**

El 58% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con que la comunicación ayuda a entender las necesidades de los clientes, el 36% se encuentra de acuerdo mientras que con un 1% los encuestados se encuentran en una postura indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

### **Interpretación**

La comunicación de calidad les ayuda a comprender a los colaboradores las necesidades que tienen cada uno de ellos, de esta manera podrán satisfacer de mejor manera las necesidades que presente cada uno de los clientes, brindándoles un mejor servicio que permitirá que los clientes se fidelicen con la empresa.

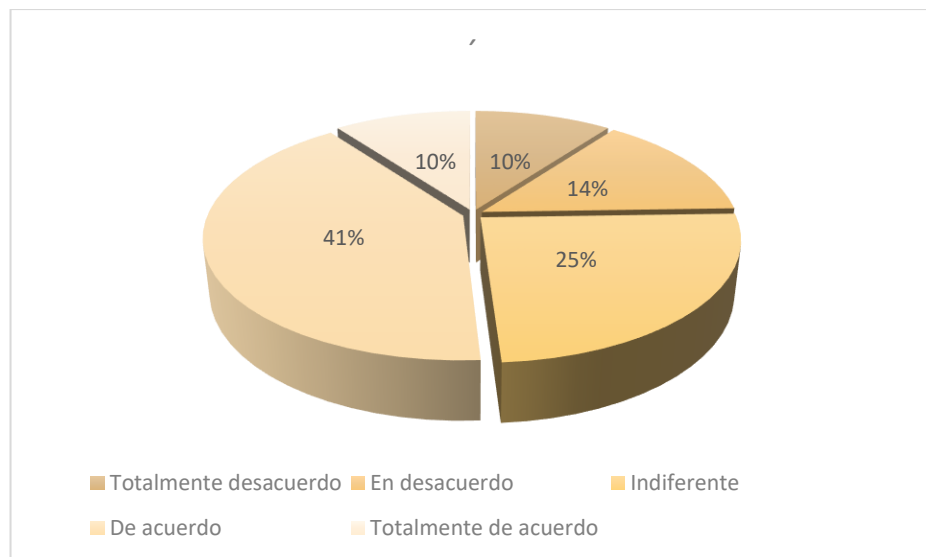
### **Tabla 18**

*¿Le parece que sus ideas, opiniones o inconformidades son escuchadas por su inmediato superior?*

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>Valido | Porcentaje<br>Acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 5          | 10,2       | 10,2%                | 10,2%                   |
| <b>Desacuerdo</b>               | 7          | 14,3       | 14,3%                | 14,3%                   |
| <b>Indiferente</b>              | 12         | 24,5       | 24,5%                | 24,5%                   |
| <b>De acuerdo</b>               | 20         | 40,8       | 40,8%                | 40,8%                   |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 5          | 10,2       | 10,2%                | 10,2%                   |
| <b>Total</b>                    | 50         | 100        | 100%                 | 100%                    |

**Figura 20**

*¿Le parece que sus ideas, opiniones o inconformidades son escuchadas por su inmediato superior?*



**Análisis:**

El 40,8 de la población está de acuerdo en que sus inconformidades son escuchadas por su inmediato superior , manteniendo al mismo criterio se encuentran el 10,2%

estando totalmente de acuerdo, un 24,5% se muestra indiferente ante esta pregunta, mientras que un 14,3% se muestra en desacuerdo y un 10,2% en total desacuerdo.

**Interpretación:**

La comunicación es importante no solo para dar directrices sino también para poder escuchar y solventar las dudas o ideas que tengan cada uno de los empleados, según lo evidenciado en las encuestas podemos decir que la empresa DIMARGROUP S.A.S si brinda esta herramienta a sus colaboradores de que se sientan en plena confianza de conversar con ellos.

**Tabla 19**

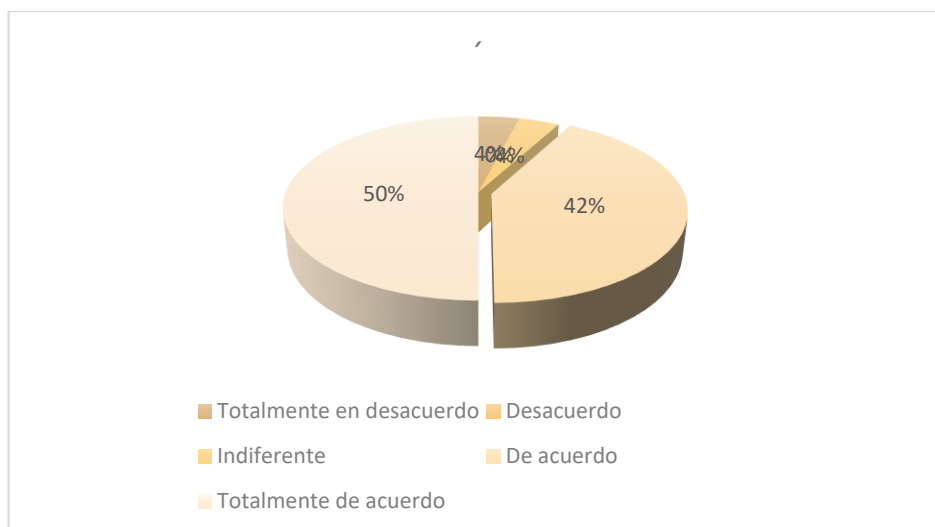
*¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para para la empresa?*

|                                 | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 2                 | 4                 | 4%                       | 4%                          |
| <b>Desacuerdo</b>               | 0                 | 0                 | 0%                       | 0%                          |
| <b>Indiferente</b>              | 2                 | 4                 | 4%                       | 4%                          |
| <b>De acuerdo</b>               | 21                | 42                | 42%                      | 42%                         |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 25                | 50                | 50%                      | 50%                         |
| <b>Total</b>                    | 50                | 100               | 100%                     | 100%                        |

**Figura 21**

*¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para para la empresa?*





### **Análisis**

El 50% de los colaboradores encuestados considera que es importante comprender las instrucciones de todas las personas que trabajan en la empresa incluyendo a los proveedores, el 42% comparte el mismo criterio teniendo una posición de acuerdo, mientras que existe un porcentaje de 4% indiferente y otro que respalda al mismo teniendo una posición totalmente en desacuerdo del 4%.

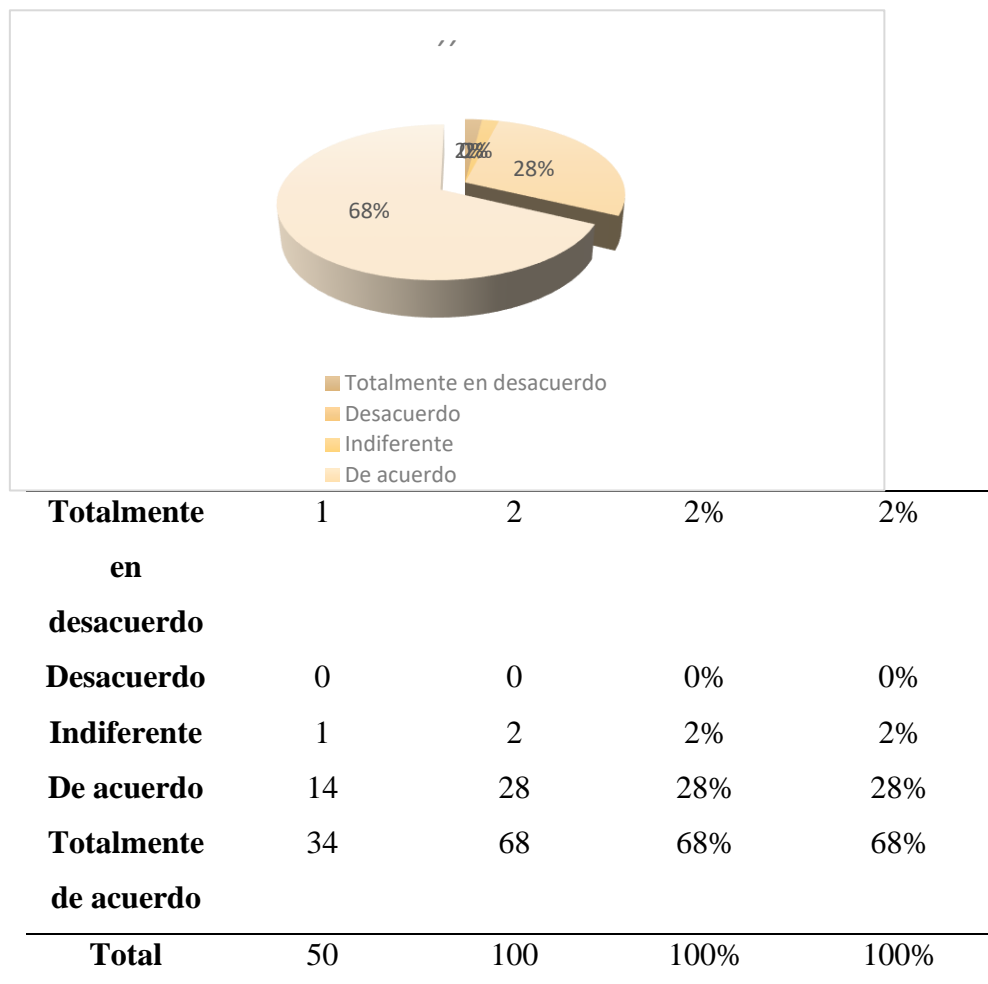
### **Interpretación**

Es importante entender a todas y cada una de las personas que laboran en la empresa así como también a las que son parte externa de la misma pues es función de todos que los productos cumplan con las normas de calidad que ofrece la empresa a sus clientes.

**Tabla 20**

*¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta de la empresa?*

| <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                   |                   | <b>Valido</b>     | <b>Acumulado</b>  |



**Figura 22**

*¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta de la empresa?*

**Análisis:**

El 68% de los colaboradores encuestados considera que tener una buena actitud mejora la posibilidad de venta con los clientes, el 28 % de los colaboradores está de acuerdo con el criterio previamente mencionado mientras que se refleja un 1% indiferente y un 1% de total desacuerdo.

**Interpretación:**

Una buena actitud es fundamental para lograr la recepción de clientes sobre todo en esta empresa que se dedica a la comercialización y diariamente tiene contacto con los clientes, una buena actitud asegura que los clientes se sientan cómodos y bienvenidos y regresen nuevamente a la empresa.

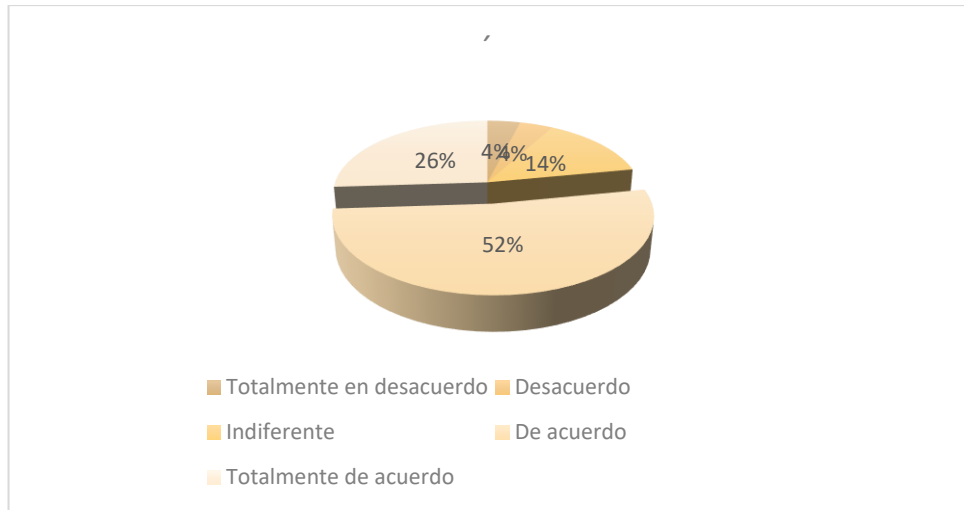
**Tabla 21**

*¿Considera usted que los clientes de la empresa DIMARGROUP S.A.S tienen una buena impresión del producto?*

|                                 | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 2                 | 4                 | 4%                       | 4%                          |
| <b>Desacuerdo</b>               | 2                 | 4                 | 4%                       | 4%                          |
| <b>Indiferente</b>              | 7                 | 14                | 14%                      | 14%                         |
| <b>De acuerdo</b>               | 26                | 52                | 52%                      | 52%                         |
| <b>Totalmente de acuerdo</b>    | 13                | 26                | 26%                      | 26%                         |
| <b>Total</b>                    | 50                | 100               | 100%                     | 100%                        |

**Figura 23**

*¿Considera usted que los clientes de la empresa DIMARGROUP S.A.S tienen una buena impresión del producto?*



**Análisis:**

El 52% de los encuestados considera que los clientes si tiene una buena impresión del producto que ofrece DIMARGROUP S.A.S , el 26% está totalmente con el criterio antes mencionado, se encuentra un porcentaje de 14% indiferente ante la pregunta mientras que un 4% está en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:**

La buena apariencia de los productos es fundamental para la adquisición de estos es por esto que se procura en el área de producción arreglar cualquier defecto que el producto pueda presentar antes de que salga a la venta.

**Tabla 22**

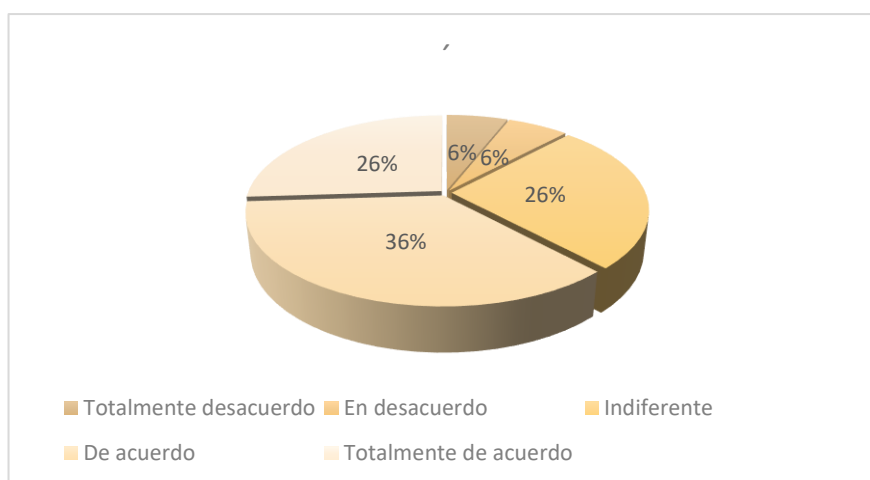
*¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?*

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Totalmente en desacuerdo</b> | 3          | 6          | 6%                | 6%                   |
| <b>Desacuerdo</b>               | 3          | 6          | 6%                | 6%                   |
| <b>Indiferente</b>              | 13         | 26         | 26%               | 26%                  |
| <b>De acuerdo</b>               | 18         | 36         | 36%               | 36%                  |

|                              |    |     |      |      |
|------------------------------|----|-----|------|------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 13 | 26% | 26%  | 26%  |
| <b>Total</b>                 | 50 | 100 | 100% | 100% |

**Figura 24**

*¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?*



**Análisis:**

El 36% de la población encuestada menciona que se encuentra de acuerdo en que las emociones suelen ser reflejadas en sus labores diarias mientras que el 26% se encuentra totalmente de acuerdo con este criterio estando totalmente de acuerdo mientras que el 6% se encuentra totalmente desacuerdo y totalmente en desacuerdo un 6% de encuestados.

**Interpretación:**

Es importante no solo ver a los trabajadores como robots sino también como personas y puede que en ocasiones sus emociones no les permitan realizar sus actividades de la mejor manera es por esto por lo que se pretende comprenderlos en la empresa de la mejor manera para que puedan tener un eficiente desarrollo.

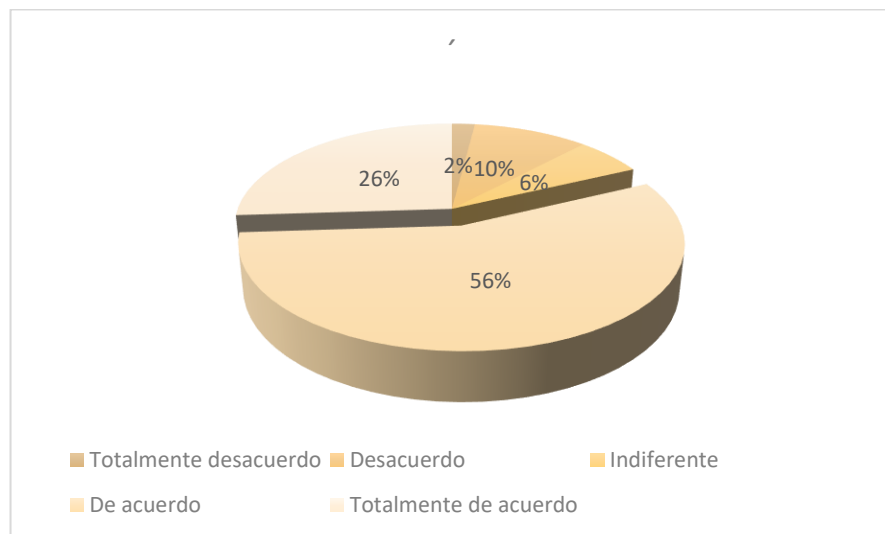
**Tabla 23**

*¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?*

|                              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje Valido</b> | <b>Porcentaje Acumulado</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Totalmente desacuerdo</b> | 1                 | 2                 | 2%                       | 2%                          |
| <b>Desacuerdo</b>            | 5                 | 10                | 10%                      | 10%                         |
| <b>Indiferente</b>           | 3                 | 6                 | 6%                       | 6%                          |
| <b>De acuerdo</b>            | 28                | 56                | 56%                      | 56%                         |
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | 13                | 26                | 26%                      | 26%                         |
| <b>Total</b>                 | 50                | 100               | 100%                     | 100%                        |

**Figura 25**

*¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?*



### **Análisis:**

El 56% de los encuestados reflejan estar de acuerdo con que la comunicación en ocasiones ha generado conflictos entre los trabajadores , un 26% se encuentra totalmente de acuerdo en este enfoque se encuentra un 6% de indiferencia así como un 10% se encuentra en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.

### **Interpretaciones:**

La mala comunicación puede afectar de sobremanera en las relaciones que tienen los empleados al momento de realizar un trabajo en equipo, para que todas las instrucciones que se dan sean entendidas y permitan que los empleados realicen un trabajo correcto y con eficiencia.

## **3.2 Verificación de Hipótesis**

Dado el resultado de la prueba de normalidad aplicada en el presente proyecto de investigación, los valores que se obtuvieron fueron menos a 0,05 por lo que se dedujo que la investigación presentaba una distribución no paramétrica, por lo cual el coeficiente a emplear para la verificación de las hipótesis planteadas con relación a las variables de estudio es Rho de Spearman (Santabárbara, 2019), se considera la siguiente escala para su correspondiente interpretación.

**Tabla 24**

*Escala del coeficiente Rho de Spearman*

| <b>Valor Rho</b> | <b>Significado</b>              |
|------------------|---------------------------------|
| -1               | Correlación negativa y perfecta |
| -0.9 a -0.99     | Correlación negativa muy alta   |
| -0.7 a -0.89     | Correlación negativa alta       |
| -0.4 a -0.69     | Correlación negativa moderada   |
| -0.2 a -0.39     | Correlación negativa baja       |
| -0.01 a -0.19    | Correlación negativa muy baja   |
| 0                | Correlación nula                |

|             |  |
|-------------|--|
| 0.01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja          |
| 0.2 a 0.39  | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a 0.69  | Correlación positiva moderada          |
| 0.7 a 0.89  | Correlación positiva alta              |
| 0.9 a 0.99  | Correlación positiva muy alta          |
| 1           | Correlación positiva grande y perfecta |

Para realizar la verificación de la hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS, en el cual mediante un promedio de las preguntas de cada una de las variables se accedió al apartado de correlaciones bivariados con el coeficiente de correlación de Spearman, se detalla a continuación la tabla de correlaciones

**Tabla 25**

*Rho de Spearman*

La interpretación para la correlación de variables de este tema de investigación, conforme con la tabla 24 según el rango respectivo presenta una correlación positiva moderada, puesto que, el coeficiente que se obtuvo en la correlación fue de 0,65 lo que demuestra que si existe asociación entre las variables.

En base al resultado del nivel de significancia se manifiesta que p valor calculado posee una significancia de 0,000 que es menor que el error de 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la que se puede manifestar que el Desarrollo Organizacional SI tiene relación con la Comunicación Interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S.

**Correlaciones**

|                 |                           |                             | DESARROLLO_ORGANIZACIONAL | COMUNICACION_INTERNA |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | DESARROLLO_ORGANIZACIONAL | Coefficiente de correlación | 1,000                     | ,654**               |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                         | ,000                 |
|                 |                           | N                           | 50                        | 50                   |
|                 | COMUNICACION_INTERNA      | Coefficiente de correlación | ,654**                    | 1,000                |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                      | .                    |
|                 |                           | N                           | 50                        | 50                   |



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

Al finalizar el desarrollo de este trabajo de investigación se presentan las conclusiones detalladas a continuación:

- La fundamentación teórica que se realizó fue de gran utilidad ya que se considera esencial para determinar la relación que existe entre las dos variables de estudios, se obtuvo esta información de antecedentes investigativos que hacían referencia a las variables antes mencionadas, también se logró a través de la herramienta de la subordinación y supra ordenación de variables tener claros los conceptos que tenían relación con el tema a tratar para abordarlas de mejor manera y posteriormente fundamentarlas teóricamente según autores referenciales, mismos que permitieron tener un enfoque preciso sobre lo que significa el desarrollo organizacional y la comunicación interna que son las variables que se han abordado a lo largo de este trabajo de investigación. Permittiéndonos formar ideas generales ante el problema que se planteó.
- Dentro del cuestionario aplicado a los colaboradores y la problemática por la cual se seleccionó este tema para desarrollar el presente trabajo de investigación se identifica que la empresa cuenta con una comunicación interna baja misma que esta interfiriendo en el desarrollo de actividades de los colaboradores, al no entender con claridad las directrices o que las instrucciones no sean planteadas de la mejor manera, sin embargo son detalles que mediante capacitaciones y practica pueden mejorar y desarrollar una comunicación eficiente.
- Conforme al análisis estadístico realizado en el software SPSS se logro evidenciar que, al calcular el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se utiliza para distribuciones no paramétricas, 0,65 mismo que demuestra que las variables si se relacionan entre sí. Finalmente, en base al p-valor calculado, se toma la decisión de

aceptar la hipótesis alterna la cual define que el desarrollo organizacional si se relaciona con la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S.

#### **4.2 Recomendaciones**

- Se recomienda potencializar la comunicación interna de la empresa, para lo cual se sugiere utilizar capacitaciones, actividades en equipo de trabajo y reuniones empresariales en las que los miembros del equipo puedan compartir ideas para mejorar en los ámbitos de comunicación que se esta teniendo conflictos, de igual manera se recomienda emplear charlas motivadores y tiempos de descanso para que los colaboradores puedan rendir de una manera más eficiente desarrollando su potencial individual con autonomía y libertar, finalmente se recomienda emplear planes de carrera que permitan a los empleados sentirse mas fidelizados con la empresa y con su puesto de trabajo que desarrollan actualmente y puedan visualizar que existe un futuro certero dentro de la empresa.
- Apoyar el desarrollo organizacional y la comunicación interna en la fundamentación teórica mostrada, esto nos ayuda a entender las variables de estudio, además de seguir aportando con fundamentos teóricos hacia las dos variables anteriormente mencionadas, esto con la finalidad de que futuros autores puedan fundamentar sus trabajos de investigación que tengan similitud a las variables que han sido investigadas generando nuevas propuestas que permitan expandir el conocimiento sobre las variables de estudio.
- Incrementar los indicadores de desarrollo organizacional y comunicación interna, con la finalidad de entender la importancia de las dos variables dentro de una organización, por lo cual se recomienda mejorar la comunicación progresivamente hasta que se logre evidenciar un nivel alto que mejore el trabajo en equipo dentro de la empresa y esto ayude a que todos los procesos que vienen de la mano con la comunicación de igual manera sean más eficientes permitiendo evidenciar un desarrollo organizacional cada vez más alto a través del tiempo en la empresa DIMARGROUP S.A.S.
- Para finalizar se recomienda utilizar la información obtenida en este proyecto de investigación durante y después del estudio realizado con el propósito de realizar un control previo y posterior, generando una retroalimentación continua sobre el tema con

el fin de que la empresa mejore su efectividad y siga desarrollándose continuamente dentro del mercado comercial

### 3 BIBLIOGRAFÍA.

Abregu , R., & Cardenas , R. (2019). Liderazgo transformacional y desarrollo organizacional en la empresa Mariant Catering. En A. & Cardenas, *Liderazgo transformacional y desarrollo organizacional*. Lima: Cibertec- 2019.

Alvares Vásques, C. A. (2019). *Las ideas de negocios, el emprendimiento y el marketing digital*. doi:<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KuS4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=roddz+2019+emprendimiento&ots=vzpXXxf7w->

&sig=sDo3IqEaADfReKY2h4YEu\_gMVH0#v=onepage&q=roddz%202019  
%20emprendimiento&f=false

Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa :  
file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Arias-  
CovinosDise%C3%B1o\_y\_metodologia\_de\_la\_investigacion.pdf .

Beckhard, R. (1969). *Organization Development: Strategies and Models*. Adisson-  
Wesley .

Carona Martinez , L., & Fonseca Hernández, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto  
de investigación .  
[http://scielo.sld.cy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-  
897X2023000100269](http://scielo.sld.cy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269).

Castro Martinez, A., & Diaz Morilla , P. (2020). Comunicacion Interna y gestion de  
bienestar y felicidad en la empresa española . *Revista profesional de la  
informacion* , 23.

Castro, M. F. (2021). La gestion del talento humano y su influencia en el desempeño  
laboral para el exito de las empresas . *Polo del conocimiento* , 12.

Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion, Edicion  
tercera*. México: GRAW HILL Interamericana editores SA.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las  
organizaciones* . México: McGraw-Hill.

Condori Rodriguez, A. (2022). *Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de  
los comerciantes*. Lima-Perú:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93240/Condori\\_  
RAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93240/Condori_RAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Contreras Delgado , O. E., & Garibay Rendon , N. G. (2020). Comunicacion  
Organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante  
construccion en America Latina . *Scielo*, 69.

Fayol, H. (1979). *Principios de la Administracion Cientifica* . Buenos Aires : El  
Ateneo .

- Hernández , J., & Tobón, S. (2018). *Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación* . Revista Espacios : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited201723.html> .
- Hernandez , R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . Mexico : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\_de\_consulta/Drogas\_de\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\_de\_consulta/Drogas\_de\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Juliá, J. M. (2019). *Cómo crear un plan de negocio útil y creíble*. Ecoe Ediciones.
- López, J. F. (2019). *Población Estadística*. Colombia: Pearson Educación.
- Meza, M. F. (2021). Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil* .
- Montoya , M. d., & De la Rosa , L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra* , 87.
- Pereira, C. A. (2019). *Control Interno en las Empresas Su aplicación y Efectividad*. MEXICO: Punto Gif.
- Pineda-Martinez , P., & Ruiz-Mora, I. (2019). Comunicación Interna y narrativas transmedia, nuevas estrategias para la empresa responsable. Estudio de caso de Telefónica . *El profesional de la información* , 1-12.
- Poso Pacheco , R., & Lorenzo Bertheau, E. (2020). *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del curriculum de educación física*. Ecuador : Universidad Central del Ecuador .
- Rodriguez , J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante SPSS: el coeficiente de alfa de cronbach . *Revista d'innovacion I Recerca En Educació* , 1-13 <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048> .

- Romero Hernandez , G. (2020). Lenguaje Escrito y Verbal. *Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Lenguaje\\_escrito\\_y\\_verbal/gV00EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+de+comunicacion+verbal&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Lenguaje_escrito_y_verbal/gV00EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+de+comunicacion+verbal&printsec=frontcover)*.
- Santabàrbara, J. (2019). Càlcul de l'interval de confiança per als coeficients de correlació mitjançant sintaxi en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245> .
- Tapia Villagómez, I. (2018). *Paradigmas emergentes de la administración: innovación, sustentabilidad y emprendimiento social*. UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.11777/4123>
- Tello Reategui, L., & Villacis Torrejón , E. (2020). Relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la unidad de gestión educativa local de San Martín-Tarapoto . *Universidad César Vallejo* , 23-25.
- Terry, G. R. (1999). *Principios de Administración*. Compañía Editorial Continental .
- Urbano , C. (2021). *Metodología Técnicas para Investigar. Recursos para la Elaboración de Proyectos, análisis de Datos y Redacción Científica* . Brujas: [https://books.google.com.ec/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_y\\_T%C3%A9cnicas\\_para\\_Investigar.html?id=tYAozgEACAAJ&source=kp\\_book\\_description&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Metodolog%C3%ADa_y_T%C3%A9cnicas_para_Investigar.html?id=tYAozgEACAAJ&source=kp_book_description&redir_esc=y).
- Valdivia Velasco, M., & Martínez Bautista, H. (2021). Estudio de la intención emprendedora de los alumnos de la Universidad Tecnológica El Retoño, México. *rlee*, 51(1), 25. doi: <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.1.336>



## Anexos

### Anexo 1 Carta Compromiso

#### CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 16/10/2023

Ing. Mba.  
Jose Herrera H.  
Presidente de la Unidad de Titulación  
Carrera de Administración de Empresas  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Presente. -

Yo, Elsi Misnaza Campaña en mi calidad de Gerente de la Empresa DIMARGROUP S.A.S, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "El desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S" propuesto por la estudiante Adriana Priscila Vélez Núñez, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1804398889, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

**ELSI GUADALUPE** Firmado digitalmente por ELSI  
**MISNAZA** Guadalupe Misnaza Ca.  
**CAMPANA** Campaña  
Fecha: 2023.10.16 11:03:05  
+05:00

Elsi Misnaza Campaña  
180314096-9  
032821240 ext-102  
[gerencia@dimar.ec](mailto:gerencia@dimar.ec)



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
DIMARGROUP S.A.S**

**Tema:** “El desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa  
DIMARGROUP S.A.S”

**Objetivo:** Recopilar información que se utilizará como base para el desarrollo de la presente investigación.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X solo una alternativa según considere oportuno su respuesta, el presente cuestionario consta de 3 preguntas de información general y de 20 preguntas de información específica.

**1. Información general:**

**1.1 Género**

Masculino (     )                      Femenino (     )

**1.2 Edad**

Menor a 18 años                      (     )

De 19 a 35 años                      (     )

De 36 a 55 años                      (     )

Mayores a 56 años                      (     )

**1.3 Nivel académico**

Primaria                      (     )

Secundaria                      (     )

Bachillerato                      (     )

Nivel superior                      (     )

## 2. Información específica

Por favor conteste las siguientes preguntas considerando la siguiente escala de Likert dónde:

### Escala

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3           | 4          | 5                     |

| No                          | Items   | Escala |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|--------|---|---|---|---|
|                             |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Comunicación interna</b> |   |        |   |   |   |   |
| 2.1                         | ¿Considera usted que tener una comunicación entre todos los departamentos de la empresa eleva los niveles de productividad? |        |   |   |   |   |
| 2.2                         | ¿Considera que la comunicación con sus superiores y equipo de trabajo fluye con facilidad en la empresa?                    |        |   |   |   |   |
| 2.3                         | ¿Para usted una comunicación de calidad ayuda a entender las necesidades que tienen los clientes?                           |        |   |   |   |   |
| 2.4                         | ¿Le parece que sus ideas, opiniones o inconformidades son escuchadas por su inmediato superior?                             |        |   |   |   |   |
| 2.5                         | ¿Cree que comprender las instrucciones de una persona, colaborador, proveedor o cliente es importante para la empresa?      |        |   |   |   |   |
| 2.6                         | ¿Considera que una buena actitud de los trabajadores mejora las posibilidades de venta en la empresa?                       |        |   |   |   |   |
| 2.7                         | ¿Considera usted que los clientes de la empresa DIMARGROUP S.A.S tienen una buena impresión del producto?                   |        |   |   |   |   |
| 2.8                         | ¿Los trabajadores reflejan sus emociones en sus actividades diarias dentro de la empresa?                                   |        |   |   |   |   |

|                                  |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 2.9                              | ¿Han existido problemas de comunicación que han ocasionado conflicto entre trabajadores?  |  |  |  |  |  |
| <b>Desarrollo organizacional</b> |   |  |  |  |  |  |
| 2.10                             | ¿Los objetivos y metas de la empresa le han sido socializados con claridad ?  |  |  |  |  |  |
| 2.11                             | ¿La división del trabajo que se maneja en la empresa para las distintas actividades es moderada y parcial ?                       |  |  |  |  |  |
| 2.12                             | ¿Considera que su superior inmediato valora su esfuerzo y apoya sus ideas propuestas?   |  |  |  |  |  |
| 2.13                             | ¿Considera que trabajar en relaciones positivas y en el apoyo de personas satisface las relaciones sociales de la empresa?        |  |  |  |  |  |
| 2.14                             | ¿Cree usted que el capital humano de su empresa es el recurso más importante con el que cuenta?                                   |  |  |  |  |  |
| 2.15                             | ¿Considera usted que el puesto que está desempeñando actualmente le ofrece una oportunidad de crecimiento laboral y personal?     |  |  |  |  |  |
| 2.16                             | ¿Cree usted que brindar un tiempo de descanso adecuado al trabajador mejora su estado de ánimo en el trabajo?                     |  |  |  |  |  |
| 2.17                             | ¿Considera que contar con la infraestructura adecuada es un factor relevante en el crecimiento de la empresa?                     |  |  |  |  |  |
| 2.18                             | ¿Considera usted que cuando se presenta un problema laboral cuenta con la confianza de su superior para conversarlo y resolverlo? |  |  |  |  |  |
| 2.19                             | ¿Cree usted que las otras áreas de trabajo con las que se relaciona le brindan la ayuda necesaria cuando la ocasión lo amerita?   |  |  |  |  |  |
| 2.20                             | ¿ Considera usted que las relaciones con su grupo de trabajo aparte de ser profesionales se han convertido en amistosas?          |  |  |  |  |  |

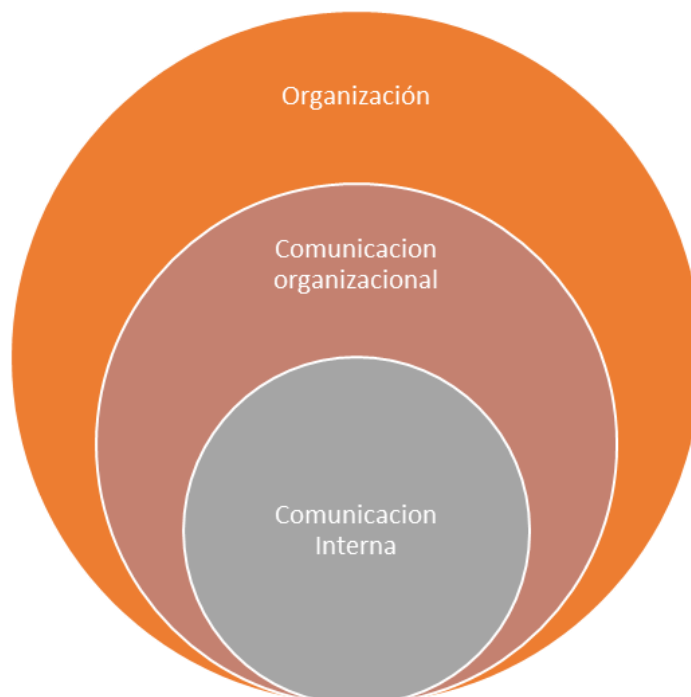
*Anexo 3 Supra ordenación y Subordinación*

*Desarrollo Organizacional*



*Comunicación Interna*

**Anexo 4**



Anexo 4 Validaciones por juicio de expertos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

|   | SI | NO | Observaciones                                 |
|---|----|----|---|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlos adecuadamente. | ✓  |    | 2.9 no se ajusta a las opciones de respuesta. |
| El número de preguntas del cuestionario es excesivo.  | ✓  |    | 2.11 ¿Será un material y por qué?             |

| CRITERIOS  | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
|--|-----------|-------|---------|------------|
| Presentación del instrumento.  | ✓         |       |         |            |
| Claridad en la redacción de las preguntas.                                   |           | ✓     |         |            |
| Pertinencia de la variable con los indicadores.<br>Relevancia del contenido. | ✓         |       |         |            |
| Factibilidad de la aplicación.   | ✓         |       |         |            |
| Validez de contenido del cuestionario.                                       | ✓         |       |         |            |

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

|                              |                                     |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Validado por:                | Mauricio Vizuela Pineda             |
| Profesión:                   | Doctor en Ciencias Organizacionales |
| Lugar de Trabajo:            | UTA - FCAEM                         |
| Cargo que desempeña:         | Docente.                            |
| Lugar y fecha de validación: | 30-NOV-2023                         |
| E-mail:                      | jm.vizuela@uta.edu.ec               |
| Teléfono o celular:          | 0999543715                          |
| Firma:                       |                                     |

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

|   | SI | NO | Observaciones |
|---|----|----|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlos adecuadamente. | ✓  |    |               |
| El número de preguntas del cuestionario es excesivo.  |    | ✓  |               |

CRITERIOS

|   | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
|---|-----------|-------|---------|------------|
| Presentación del instrumento.                   |           | ✓     |         |            |
| Claridad en la redacción de las preguntas.      |           | ✓     |         |            |
| Pertinencia de la variable con los indicadores. |           | ✓     |         |            |
| Relevancia del contenido.                       |           | ✓     |         |            |
| Factibilidad de la aplicación.                  |           | ✓     |         |            |
| Validez de contenido del cuestionario.          |           | ✓     |         |            |

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

|                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| Validado por:                | Jorge Enrique Jordán Vaca            |
| Profesión:                   | Ingeniero de Empresas                |
| Lugar de Trabajo:            | U.T.A. Universidad Técnica de Ambato |
| Cargo que desempeña:         | Docente                              |
| Lugar y fecha de validación: | Ambato, 06 de diciembre del 2023     |
| E-mail:                      | jorgejordán@uta.edu.ec               |
| Teléfono o celular:          | 0979348049                           |
| Firma:                       |                                      |

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

|   | SI | NO | Observaciones |
|---|----|----|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlos adecuadamente. | X  |    | —             |
| El número de preguntas del cuestionario es excesivo.  |    | X  | —             |

| CRITERIOS  | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
|--|-----------|-------|---------|------------|
| Presentación del instrumento.  | X         |       |         |            |
| Claridad en la redacción de las preguntas.                                   | X         |       |         |            |
| Pertinencia de la variable con los indicadores.<br>Relevancia del contenido. | X         |       |         |            |
| Factibilidad de la aplicación.   | X         | X     |         |            |
| Validez de contenido del cuestionario.                                       | X         |       |         |            |

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

|                              |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| Validado por:                | Ing. Arturo Montenegro P.   |
| Profesión:                   | Ing. Comercial              |
| Lugar de Trabajo:            | Ambato, Universidad Técnica |
| Cargo que desempeña:         | Docente                     |
| Lugar y fecha de validación: | Ambato 30/11/2023           |
| E-mail:                      | af.montenegro@uta.edu.ec    |
| Teléfono o celular:          | 0984143099                  |
| Firma:                       |                             |

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!