

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación interna y desarrollo organizacional en Mibanco,
en el contexto de emergencia sanitaria nacional**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Francisca Díaz Paredes
Lida Marianeth Blas Estrella

Asesor:

Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, agosto de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Comunicación interna y desarrollo organizacional en Mibanco, en el contexto de emergencia sanitaria nacional”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres: Francisca Díaz Paredes y Lida Marianeth Blas Estrella, para obtener el título de Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 30 días del mes de agosto del año 2022.



Lic. Robín A. Díaz Saavedra
MARKETING, N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 25 día(s) del mes de agosto del año 2022 siendo las 8:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Mario Manuel Siles Nates, el (la) secretario(a): Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo, y los demás miembros, Mtra. Kelita Guillen Lopez, Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón y el asesor(a): Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Comunicación interna y desarrollo organizacional en mi banco, en el contexto de emergencia sanitaria nacional”

de los (las) bachiller (es): a) Lida Marianeth Blas Estrella b) Francisca Diaz Paredes

c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Lida Marianeth Blas Estrella

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): Francisca Diaz Paredes

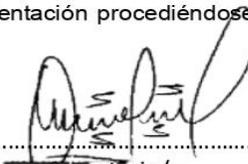
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a

.....

Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en Mibanco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-correlacional. La muestra la conformaron 120 colaboradores. Luego del análisis de los datos tenemos que: los valores del análisis de correlación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional son que el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = .419** indica que la relación es positiva media, y con respecto a sus dimensiones diagnóstico interno, recopilación de información para diagnóstico, capacitación entrenamiento del personal, aplicación de la planeación, y el seguimiento y reaprovechamiento, los cuales indican que existe correlación significativa (p-valor = .000) positiva y media (Rho = .444** / .319** / .383** / .385** / .405**); con respecto a la relación entre la comunicación interna y la proyección de aplicación e implantación sus valores indican que existe correlación considerable p-valor = 0,000 (Rho = .578). Se concluye que la comunicación interna y el desarrollo organizacional en Mibanco tienen una relación positiva media, indicando que la comunicación en Mibanco es de relevancia para el desarrollo organizacional en la institución.

Palabras Clave: Comunicación, desarrollo, organización, gestión, estrategias, diagnóstico.

Internal Communication and Organizational Development at Mibanco, in the Context of a National Health Emergency

Abstract

The study aimed to determine the relationship between internal communication and organizational development in Mibanco. The research had a quantitative approach and a descriptive-correlational scope. The sample was made up of 120 collaborators. After analyzing the data we have that: the values of the correlation analysis between internal communication and organizational development are that the p-value = 0.000 indicates that there is a significant relationship and the Rho Spearman = .419** indicates that the relationship is positive average, and with respect to its dimensions internal diagnosis, collection of information for diagnosis, training of personnel, application of planning, and follow-up and reuse, which indicate that there is a significant correlation (p-value = .000) positive and mean (Rho = .444** / .319** / .383** / .385** / .405**); Regarding the relationship between internal communication and the projection of application and implementation, its values indicate that there is a considerable correlation p-value = 0.000 (Rho = .578). It is concluded that internal communication and organizational development in Mibanco have a medium positive relationship, indicating that communication in Mibanco is relevant for organizational development in the institution.

Keywords: Communication, development, organization, management, strategies, diagnosis.

1. INTRODUCCIÓN

Las diversas organizaciones en la actualidad se fijan metas como parte de la planificación, las cuales en algunos casos se presenta la necesidad de cambiar de estrategia para conseguirlas, esto a causa de factores generalmente externos que no se pueden controlar, como pasó durante la Covid19, Paredes et al. (2021), la pandemia Covid19 obligo a las empresas de diferentes rubros económicos a tomar medidas de urgencia como es el caso de las prestadoras de servicios financieros, quienes decidieron tomar nuevas estrategias con el fin de no perder el foco en las metas trazadas. Para hacer frente a esta situación no convencional fue necesario hacer uso más frecuente de la comunicación, esta no es más que el traslado de información con el fin de conseguir una acción unificada Charry (2018), destaca la importancia de desarrollar acciones que propicien la comunicación interna (CI), haciendo uso de diferentes medios, pues la CI es una herramienta que facilita la generación de pertenencia, identidad y participación de los miembros de las organizaciones; hecho que fue necesario para afrontar los problemas causados por la Covid19 (Vargas, 2021).

La relevancia de llevar una buena CI se manifiesta cuando se tienen claro que por medio de ella se transfiere información y se genera la actividad unificada, Castro y Díaz (2020), mencionan que al realizar una buena CI se propicia que la organización sea 47% más rentable, mejora la productividad de los colaboradores hasta en un 25% y se manifiesta en la satisfacción de los clientes en un 40%.

El desarrollo organizacional (DO), es el esfuerzo que realizan los responsables de llevar las riendas de las organizaciones, junto con todos los colaboradores, para lograr un crecimiento conjunto de la organización; este DO no se podría realizar sin un cambio organizacional que es una consecuencia de una buena CI; Díaz (2019), en la realidad que vivimos lo permanente es el cambio, para conseguir el DO es necesario realizar un cambio en quienes van a aportar para que el DO se dé, la CI aporta en gran medida al cambio y este a su vez en el DO. Ortiz et al. (2021), indican que las organizaciones consiguen DO cuando se enfocan en un proceso a mejorar, por medio de la CI se procura informar las nuevas acciones a los diferentes niveles organizacionales con el fin de concretar este objetivo. Palacios (2015), indica que la CI que se efectúa en la organización, permite mantener buenas relaciones con y entre los miembros, utilizando diferentes medios internos que los mantengan informados e integrados para contribuir con su trabajo y conseguir el DO planeado.

Aun con las diferentes dificultades que trajo consigo la pandemia Covid19 a nivel mundial y que afectaron gran parte de la economía; para salvaguardar temas de salud los gobiernos implementaron diversas medidas con el fin de disminuir los niveles de contagio (Salvador et al. 2021); en ese escenario el gobierno peruano dispuso muchas medidas que limitaban el desarrollo de actividades económicas; aun así el sector de prestaciones financieras no dejó de operar, siendo respetuoso con las medidas adoptadas por el gobierno para mitigar el contagio de la Covid19; en este escenario desarrolló y desarrolla sus actividades la entidad de servicios financieros Mibanco, quienes tienen por objetivo lograr la inclusión financiera en los peruanos y peruanas y aportar al crecimiento del país; este objetivo es compartido por las agencias ubicadas en la provincia de San Martín y para hacer frente a este problema y alcanzar las metas trazadas fue necesario incrementar y propiciar la CI, de aquí surge el objetivo de este estudio: Determinar la relación que existe entre la CI y el DO la entidad financiera Mibanco agencias de las provincias de San Martín.

2. MARCO TEÓRICO

Comunicación interna.

La comunicación se da cuando una persona comparte información con otra y esta es captada; Castro y Díaz (2019), la comunicación es definida como un proceso en el que se transmiten un conjunto de significados en forma de mensajes y es trasladado a una persona o grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido sea equivalente a lo que intentaron transmitir; la CI en una organización se da entre los integrantes de la misma y básicamente es el intercambio de información con el propósito de lograr la actividad organizada; Fernández y Batista (2016), la comunicación interna persigue fines u objetivos como: mejorar la imagen de la organización, el conocimiento empresarial, la cohesión laboral de los empleados, potenciar la cultura de empresa e innovación, abordar situaciones de crisis y fomento de la libertad de expresión en los colaboradores, Oyarvide et al. (2017), es el sistema coordinado dirigido a armonizar los intereses de la organización con los intereses de los trabajadores a fin de facilitar el logro de sus objetivos específicos, Rojas (2011), indica que la CI es un moderador o controlador del comportamiento entre los miembros de la misma, para ello desempeña las funciones de controlar, motivar, informar y permitir la expresión emocional entre los miembros de la empresa.

La CI cobra importancia al determinar que es el elemento dinamizador y de apoyo a la estrategia de toda organización, ya que ayuda a transmitir la identidad y los valores

organizacionales; Valenzuela et al. (2020), la CI se adapta al cambio porque es un elemento clave para apoyar y conectar las demás estrategias de implementadas por la organización, unificar las estructuras internas y ayudar a alcanzar objetivos específicos. Además, Brandão (2018) indica que la CI ayuda a generar un gran compromiso entre los colaboradores, ya que promueve mejores relaciones, motivación y sentido de pertenencia a partir de la valoración de los recursos humanos y la gestión eficaz de las relaciones con los miembros de la organización. Neto y Cruz (2017), la CI se hace manifiesto en la satisfacción, compromiso y otros factores favorables que ayudan en la integración para cumplir las metas trazadas; John (2020), garantiza la actividad organizada, propicia el cambio y se hace fluida la integración con la finalidad de lograr las metas

Dimensiones de la comunicación interna

En este estudio se tomaron las dimensiones propuestas por Villalobos (2018), que indica que son:

Comunicación ascendente. Esta se da cuando se trasmite información en la organización desde los niveles jerárquicos inferiores hacia el nivel jerárquico superior, específicamente cuando se envían reportes, sugerencias, quejas y reclamos. El adecuado uso de este tipo de comunicación generará un clima positivo y elevara la confianza (Villalobos 2018).

Comunicación descendente. Esta se da cuando se trasmite información desde los niveles jerárquicos superiores hacia los niveles jerárquicos inferiores, y se refiere a políticas e instrucciones de los directivos hacia sus subordinados; vinculada con la valoración que realiza el individuo acerca de su autonomía dentro de la organización. Este tipo de comunicación permite a la alta dirección comunicar al colaborador cual es el objetivo, como se plantea alcanzarlo, lo que se espera que realice, los recursos que tendrá, el apoyo y la libertad de acción que tendrá para realizarlo (Villalobos 2018).

Comunicación horizontal. Esta se da cuando se trasmite información entre los diferentes niveles, esto con la finalidad de realizar la planificación y formulación de objetivos y estrategias para la empresa, a su vez esta comunicación logra la integración entre los miembros de la empresa (Villalobos 2018).

Desarrollo organizacional

El DO lo conforman un grupo de medidas que se despliegan con el propósito de lograr el crecimiento de la organización; Rocheville y Bartunek (2021), el DO es el esfuerzo planeado que realizan las organizaciones, este está orientado a incrementar la efectividad organizacional y bienestar mediante las intervenciones planeadas en los procesos de la entidad como respuesta al cambio para cambiar creencias, actitudes, valores y la estructura de la organización, de manera que se adapten mejor a las nuevas tecnologías, mercados y nuevos retos impuestos por la globalización; Segredo (2016), son las medidas implementadas en la organización que son destinadas a aumentar la eficacia, pues esta pretende cambiar la cultura de la organización para adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, mercados y retos; en esa misma línea Fierro (2020), indica que es una herramienta muy importante ya que a través de ella la organización realiza cambios para la mejora constante y enfocado en el logro de los objetivos organizacionales; además de la búsqueda del desarrollo de objetivos de la empresariales, estos logran coincidir con las metas individuales de cada miembro de la entidad, el cual reflejara la gestión eficaz y altos niveles de productividad. Álvarez y Delgado (2020), el DO propicia la vigencia de las organizaciones, al modernizarse y estar siempre en crecimiento.

La importancia de propiciar DO en las organizaciones se hace efectivo cuando se realizan cambios y estos cambios son planificados pateándose un objetivo claro a donde se quiere llegar, así lo afirma Soledispa y Alfonso (2018), quienes indican que el CO busca lograr cambios planificados en la organización en función de las necesidades, exigencias o demandas de la propia organización. De esta manera, es posible enfocarse en cómo trabajan grupos específicos para mejorar las relaciones interpersonales, los factores económicos y de costos, las relaciones intergrupales y el desarrollo de los equipos de trabajo para una conducción exitosa. Figueroa et al. (2021), el DO como proceso es importante porque se enfoca en diagnosticar y planear cambios en beneficio de la organización.

Dimensiones del desarrollo organizacional

En este estudio se tomaron las dimensiones propuestas por Garbanzo (2015), que indica que son:

Diagnóstico interno. Es la primera acción que se realiza en toda empresa, en la que se identifica todos los problemas, dificultades, procesos innecesarios y fallas en las diferentes áreas

de la empresa, a fin de realizar un análisis y posterior mejora (Garbanzo 2015). En este diagnóstico interno se debe evaluar los recursos humanos, valores organizacionales y recursos físicos.

Recopilación de información para diagnóstico. En esta etapa se definen todos los elementos que conforman como prueba para el diagnóstico y definir el estado situacional en la que la organización se encuentra. En general, con su realización se busca comprender el rendimiento pasado que tuvo la organización, delimitar las oportunidades y conocer las amenazas que presenta el ente económico dependiendo del entorno en que se desenvuelve (Garbanzo 2015)

Proyección de aplicación e implantación. Es la provisión de un sistema abierto en el que se introduzcan los cambios y mejoras propuestas para la organización, previo a ello realizar una prueba piloto para asegurar que el sistema tenga un buen funcionamiento y cumpla con transmitir las estrategias adecuadamente. Este cambio implica el compromiso de la alta dirección, responsable de crear la visión futura y desarrollar estrategias que se comunicaran a toda la organización, a fin de conseguir los objetivos (Garbanzo 2015).

Capacitación y entrenamiento del personal. Está en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de la organización y está orientada hacia el cambio de conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores. En esta etapa del proceso de desarrollo se elabora un plan de capacitación, asesoramiento y evaluación del proceso de aprendizaje de los colaboradores de la empresa, con el fin de garantizar el buen servicio y cumplan a cabalidad las funciones designadas. (Garbanzo 2015).

Aplicación de la planeación. Consiste en el análisis del entorno, escenarios futuros, y la determinación del rumbo de la empresa, para definir las estrategias con el fin de lograr los objetivos con una mayor probabilidad de éxito. Para que la empresa pueda avanzar en sus propósitos y desarrollarse es necesario guiarse de un plan de estrategias, las cuales son creadas con la finalidad de garantizar una buena gestión y lograr los objetivos de la organización (Garbanzo 2015).

Seguimiento y reaprovechamiento. Es necesario realizar un monitoreo constante de los resultados que se van obteniendo de la gestión que se realiza en la organización, así como el comportamiento de sus colaboradores y vigilar las influencias de las fuerzas externas (Garbanzo 2015).

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Esta investigación utiliza una metodología para una investigación de tipo básica, pues solo se centra en el estudio de la CI y el DO sin perder el enfoque de estos temas (Ceroni 2010).

El enfoque considerado en esta investigación es cuantitativo, pues se midieron los datos utilizando técnicas estadísticas (Sánchez 2019).

Se consideró para este estudio el nivel de investigación descriptivo correlacional, al medir las características de las variables CI y DO, y correlacional al establecer el grado de relación entre la CO y el DO (Herbas y Rocha 2018).

En este estudio se recogió la información solo una vez y se presentan los resultados tal y como se encontraron, determinando de esta manera un diseño de investigación no experimental y de corte transversal (Manterola et al. 2019).

Población

En esta investigación contó con la participación de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco de las agencias ubicadas en la provincia de San Martín: Agencia Matriz y Dorado que suman un total de 125 los cuales realizan trabajos (administrativos, analistas de crédito, receptor – pagador y soporte técnico); Veiga et al. (2017), una población son personas con características comunes las que son de interés para el investigador. Para la determinación de la muestra se han tenido en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que se encontraron en planilla al momento de realizada la investigación.
- Colaboradores de todas las áreas.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que se encontraron de vacaciones.
- Colaboradores en situación de enfermedad.
- Colaboradores que se encuentran en proceso disciplinario y/o en procesos legales, judiciales y administrativos con la institución

Luego de tener en cuenta estos criterios se excluyó a 2 trabajadores que estaba con licencia y 3 gozando de vacaciones; el total de participantes fue 120; eso debido a que al momento de encuestar 4 colaboradores estaban de vacaciones y 1 estaba con licencia.

Muestra

En este estudio se consideraron a todos los colaboradores que cumplen los criterios de inclusión y exclusión considerando un muestreo no probabilístico e intencional López (2004), este tipo de muestreo toma a los individuos con características que son de interés para el investigador sin hacer uso de una fórmula.

Técnicas de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó para obtener la información de las variables fue la encuesta. Casas et al. (2003), indican que se usa para obtener datos mucho más rápido y de manera eficaz.

Instrumentos

Para medir la variable CI se empleó la Escala de Comunicación interna de Villalobos (2018), que está estructurado con 15 ítems los cuales miden tres categorías: comunicación ascendente del ítem 1 al 5, comunicación descendente del ítem 6 al 10 y comunicación horizontal del ítem 11 al 15; la medición del instrumento se hizo por medio de la escala de Likert de 5 puntos siendo 1 totalmente en desacuerdo hasta 5 totalmente de acuerdo; por otro lado, para medir la variable DO se utilizó el cuestionario de Desarrollo organizacional Garbanzo (2015), está estructurado con 25 ítems que miden seis categorías: diagnóstico interno del ítem 1 al 3, recopilación de información para diagnóstico del ítem 4 al 7, proyección de aplicación e implantación del ítem 8 al 9, capacitación y entrenamiento del personal del ítem 10 al 15, aplicación de la planeación del ítem 16 al 20 y el seguimiento y reaprovechamiento del ítem 21 al 25; la medición del instrumento se hizo utilizando la escala de Likert de cinco puntos que van desde: 5 Totalmente en desacuerdo hasta 1 Totalmente de acuerdo.

El recojo de la información fue de manera virtual haciendo uso de la herramienta forms de Google.

Estos instrumentos fueron sometidos al análisis de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach dando un coeficiente de 0,952 para la variable comunicación interna y un coeficiente de 0,941 para la variable desarrollo organizacional, Arévalo y Padilla (2016) indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.; a esta fiabilidad se complementó realizando la validez por medio del juicio de 3 expertos, dichos profesionales son especialistas en los temas tratados y cuentan experiencia profesional, los cuales revisaron la relevancia y claridad de cada uno de los ítems.

Técnicas estadísticas para procesamiento de la información

Antes de realizar la recolección de los datos se solicitó la autorización a los administradores de la entidad financiera Mibanco, al recibir el documento de autorización se procedió a recolectar la información, este proceso nos tomó 30 días, a causa de las ocupaciones de los participantes.

Luego de recolectar los datos se procedió a ingresarlos al programa estadístico SPSS versión 26, a fin de procesar la información para luego proceder a interpretar los resultados.

. Las técnicas estadísticas utilizadas en este estudio fueron: para determinar la fiabilidad se hizo uso del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, para determinar los niveles de percepción de las variables se hizo uso de la estadística descriptiva, para determinar si los datos de la muestra son paramétricos o no, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov teniendo como criterios que, si el valor de la significancia es mayor a 0.05 los datos son paramétricos y si es menor a 0.05 los datos son no paramétricos, los resultados muestran que la “sig” es menor a 0.05, lo que indica que los datos de la muestra son no normales, por esta razón se utilizó el análisis estadístico Rho Spearman.

Métodos estadísticos

Para la determinación de las correlaciones se hizo uso de del rango de relación Rho Spearman propuesto por Mondragón (2014).

Tabla 1

Rangos de correlación Rho Spearman

Rango	Relación
-0.91 a - 1 .00	Correlacion negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
a -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte

RESULTADOS

En la tabla 2 se observan los resultados sociodemográficos, donde el género está representado por el 55,8% femenino y el 44,2% masculino, con respecto a la edad el 45,8% tienen de 31 a 40 años, el 30% tiene de 20 a 30 años, seguido del 19,2% que tiene de 41 a 50 años y solo el 5% tiene de 51 años a más. Con respecto a la condición laboral el 68,3% es contratado y solo el 31,7% son nombrados; en cuanto al tiempo laborado en la financiera el 35,8% de los trabajadores lleva de 1 a 5 años, seguido del 30% que tiene menos de 1 año, mientras que el 21,7% lleva de 6 a 10 años y solo el 12,5% tiene de 11 años a más. Además, se encontró que 61,7% de los trabajadores encuestados pertenecen a Mibanco agencia Matriz y el 38,3% a Mibanco agencia El Dorado.

Tabla 2

Datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	53	44,2%
	Femenino	67	55,8%
	Total	120	100%
Edad	20 a 30 años	36	30%
	31 a 40 años	55	45,8%
	41 a 50 años	23	19,2%
	51 a más	6	5%
	Total	120	100%
Condición laboral	Contratado	82	68,3%
	Nombrado	38	31,7%
	Total	120	100%
Tiempo laborando en la financiera	Menos 1 año	36	30%
	de 1 a 5 años	43	35,8%
	de 6 a 10 años	26	21,7%
	de 11 años a más	15	12,5%
	Total	120	100%
Sucursal en la que labora	Mibanco Agencia Matriz	74	61,7%
	Mibanco Agencia El Dorado	46	38,3%
	Total	120	100%

Niveles de las variables

En la Tabla 3 se muestra los niveles de la CI y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel medio con un 56.7%; y sus dimensiones comunicación

ascendente en un nivel medio con un 57.5%; comunicación descendente en nivel medio con un 55% y finalmente la comunicación horizontal en nivel medio con un 65.8%.

Tabla 3
Niveles de la comunicación interna y sus dimensiones

		Recuento	Porcentaje
Comunicación interna	Bajo	4	3.3%
	Medio	68	56.7%
	Alto	48	40.0%
Comunicación ascendente	Bajo	5	4.2%
	Medio	69	57.5%
	Alto	46	38.3%
Comunicación descendente	Bajo	4	3.3%
	Medio	66	55.0%
	Alto	50	41.7%
Comunicación horizontal	Bajo	4	3.3%
	Medio	79	65.8%
	Alto	37	30.8%
	Total	120	100.0%

En la Tabla 4 se muestran los niveles de la identidad laboral y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel alto con un 63.3% y sus dimensiones diagnóstico interno en un nivel alto con un 52.5%; recopilación de información para diagnóstico en nivel alto con un 59.2%; la proyección de aplicación e implementación en nivel medio con un 49.2%; la capacitación y entrenamiento del personal en nivel alto con un 59.2%; la aplicación de la planeación en nivel alto con un 60.8% y el seguimiento y reaprovechamiento en nivel alto con un 60.0%.

Tabla 4

Niveles del desarrollo organizacional y sus dimensiones

		Recuento	Porcentaje
Desarrollo organizacional	Bajo	0	0.0%
	Medio	44	36.7%
	Alto	76	63.3%
Diagnostico interno	Bajo	1	0.8%
	Medio	56	46.7%
	Alto	63	52.5%
Recopilación de información para diagnóstico	Bajo	1	0.8%
	Medio	48	40.0%
	Alto	71	59.2%
Proyección de aplicación e implantación	Bajo	42	35.0%
	Medio	59	49.2%
	Alto	19	15.8%
Capacitación entrenamiento del personal	Bajo	1	0.8%
	Medio	48	40.0%
	Alto	71	59.2%
Aplicación de la planeación	Bajo	0	0.0%
	Medio	47	39.2%
	Alto	73	60.8%
Seguimiento y reaprovechamiento	Bajo	1	0.8%
	Medio	47	39.2%
	Alto	72	60.0%
	Total	120	100.0%

Prueba de normalidad

En la tabla 5 se muestra que la comunicación interna y el desarrollo organizacional tiene una significancia bilateral igual a $0.000 < 0.05$, por lo tanto, indica que se encuentran normalmente distribuidas y nos corresponde utilizar la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 5
Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,348	120	.000
Comunicación ascendente	,285	120	.000
Comunicación descendente	,332	120	.000
Comunicación horizontal	,288	120	.000
Desarrollo organizacional	,409	120	.000
Diagnostico interno	,342	120	.000
Recopilación de información para diagnóstico	,288	120	.000
Proyección de aplicación e implantación	,338	120	.000
Capacitación entrenamiento del personal	,398	120	.000
Aplicación de la planeación	,268	120	.000
Seguimiento y reaprovechamiento	,382	120	.000

Determinación de las correlaciones

En la Tabla 6 se muestra que el p-valor = 0,00 indica que existe relación significativa entre la CI y el DO y el Rho Spearman = ,419** expresa una correlación positiva media entre ambas variables; los valores del análisis de relación entre la CI y la dimensión diagnóstico interno el p – valor = 0.00 lo que indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,444** expresa una correlación positiva media; en cuanto a la CI y la dimensión recopilación de información para diagnóstico el p – valor = 0.00 que indica relación significativa y el Rho Spearman = 0,319** expresa una correlación positiva media; la relación entre la CI y la dimensión proyección de aplicación e implantación el p – valor = 0.000 lo que demuestra que demuestra que existe relación y el Rho Spearman = 0,578** expresa una correlación positiva considerable; en cuanto a la CI y la dimensión capacitación y entrenamiento del personal el p – valor = 0.00 que indica relación significativa y el Rho Spearman = 0,383** expresa una correlación positiva media; los valores del análisis de la CI y la dimensión aplicación de la planeación el p – valor = 0.00 que indica relación significativa y el Rho Spearman = 0,385** expresa una correlación positiva media; por último los valores del análisis de la CI y la dimensión seguimiento y reaprovechamiento el p – valor = 0.00 que indica relación significativa y el Rho Spearman = 0,405**expresa una correlación positiva media.

Tabla 6

Correlación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional

Desarrollo organizacional y dimensiones	Comunicación interna	
	Rho Spearman	p-valor
DO	0,419**	0.00
DI	0,444**	0.00
RI	0,319**	0.00
PAI	0,578**	0.00
CEP	0,383**	0.00
AP	0,385**	0.00
SR	0,405**	0.00

Nota: *DO*: Desarrollo Organizacional *DI*: Diagnóstico interno; *RI*: Recopilación de información para diagnóstico; *PAI*: Proyección de aplicación e implantación; *CEP*: Capacitación y entrenamiento del personal; *AP*: Aplicación de la planeación; *SR*: Seguimiento y reaprovechamiento.

4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivos determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en Mibanco, del cual los resultados demuestran que sí existe relación entre las variables el p-valor = 0,00 indica que existe relación significativa entre la CI y el DO y el Rho Spearman = ,419** expresa una correlación positiva media. Con respecto a ello, otros investigadores manifiestan como es el caso de Valenzuela et al. (2020), quienes realizaron una investigación que correlaciona CI y la satisfacción laboral, llegaron a la conclusión que existe una relación significativa entre CI y la satisfacción laboral con un p = 0.000 y un Spearman = ,783** y se llegó a la conclusión que al considerar mejoras en la CI se afecta de manera proporcional la satisfacción laboral.

En cuanto al análisis descriptivo de la variable CI en esta investigación se determinó los niveles de la identidad laboral y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general y sus dimensiones se encuentran en un nivel medio con un (56.7%; 57.5%; 55% y 65.8%), así tenemos a Bozas et al. (2021), quienes realizaron una investigación que considera la variable CI, en este estudio participaron 382 personas y se llegó a concluir que la percepción es favorable en un 43%; se concluye destacando la importancia de la CI aún más cuando se presentan situaciones no favorables como es el caso de la Covid19.

Estas investigaciones confirman lo que otros investigadores manifestaron acerca de la comunicación interna, tal como es el caso de Oyarvide et al. (2017), quienes en su investigación sobre la CI indican que sus funciones son las de controlar a personal en base a normas y procedimiento, y también motivar al personal, todo ello contribuye a la gestión, porque toda la

información permite una buena toma de decisiones y por ende un buen desarrollo de la organización. Complementando lo manifestado acerca de la comunicación interna, Castro y Díaz, (2020), afirman que la comunicación en las empresas representa una pieza fundamental porque permite la creación de vínculos que son logrados a través de la interacción y el intercambio mutuo. Por otro lado, John (2020), menciona con respecto a la CI que, en la actualidad ha tomado la importancia del caso y destaca que no se podría realizar un trabajo en conjunto sino se desarrolla una buena CI.

En cuanto al análisis descriptivo de la variable DO esta investigación determinó la variable y sus dimensiones se encuentran en nivel alto con (63.3%; 52.5%; 59.2%; 59.2%; 60.8% y 60.0%) y la dimensión proyección de aplicación e implementación en nivel medio con un 49.2%; se destaca la importancia de tener buenos niveles tanto del DO y sus dimensiones esto es favorable para la institución objeto de estudio, Álvarez y Delgado (2020), afirman que todas las iniciativas que se tomen para el desarrollo de la organización deben trabajarse en consideración al entorno que desarrolla sus actividades la organización, además considerar los niveles nacional e internacional, para que se logre el desarrollo es necesario tomar estrategias enfocadas en el cambio, estrategias de innovación, estrategias para la información y la toma de decisiones en toda la estructura.

En el desarrollo de esta investigación encontramos algunas dificultades específicamente en el recojo de la información, esto debido a las ocupaciones de los participantes, quienes demoraron en el llenado de los cuestionarios y en hubo que enviar el link del cuestionario en más de una oportunidad.

Finalmente se recomienda a otros investigadores realizar esta investigación en otras organizaciones, correlacionar estas variables con otras como CI y compromiso organizacional, CI y desempeño laboral; CI y satisfacción, entre otras que según lo estudiado en esta investigación tendrían relevancia para ser estudiadas.

5. CONCLUSIONES

En esta investigación se llegó a concluir y a destacar la importancia de la CI en el DO, al propiciar los medios necesarios para realizar una buena CI se estará dejando el camino libre y optimizado para llegar a un DO favorable, que es fundamental para propiciar cambio en la realidad empresarial en la que vivimos que muy cambiante.

Al propiciar CI se promueve el cambio que es un factor determinante para el DO, no puede haber DO sin el compromiso de los colaboradores y este compromiso de cambio se genera cuando hay una buena CI cuando las cosas están claras; en la institución objeto de estudio se destacó la importancia de realizar acciones que ayuden a propiciar una buena comunicación que ayude al crecimiento planeado de la institución.

LISTA DE REFERENCIAS

- Álvarez, N., & Delgado, J. M. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Bozas, V., Sánchez, J. L., Domínguez, J. G., García, Z. Q., & Ugarte, J. V. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *Revista UVserva*, (12), 186–205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Brandão, N. G. (2018). A comunicação interna estratégica como reforço da valorização das pessoas e seus níveis de engagement nas organizações. *Media and Jornalismo*, 18(33),91-102. http://doi.org/10.14195/2183-5462_33_6
- Castro, A., & Díaz, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *Revista El profesional de la información*, 28(5), 1–13. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector Público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25–34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-
- Díaz, M. (2019). Estudio preliminar sobre desarrollo organizacional y cambio planeado en una organización del sector de los servicios. *Revista Universidad de La Habana*, (288), 245-260. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200245&lng=es&tlng=es

- Fernández, T., & Batista, L. R. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la sierrita, Municipio Cumanayagua. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 22-31. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400003&lng=es&tlng=es.
- Fierro, F. A. (2020). Cambio organizacional: un modelo que dinamiza la transformación. *Revista EAN*, (88), 13-31. <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2560>
- Figueroa, M. L., Parrales, J. E., & Nieto, D. A. (2021). Análisis del desarrollo organizacional como modelo de gestión para potenciar a las pymes del sector industrial en la provincia de Manabí, periodo 2006 – 2012. *Revista RECIMUNDO*, 5(2), 440-461. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).abril.2021.440-461](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).abril.2021.440-461)
- Garbanzo, G. M. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones, un reto de la gestión. *Revista Educación*, 40(1), 67. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.225334>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es
- John, A. (2020), Comunicación interna e integridad de la información. *Revista Conocimiento, memoria y comunicación globales*, vol. 69 núm. 1/2, págs. 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Revista Punto Cero*, 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

- Neto, C. F., & Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
- Ortiz, M. F., Galindo, A. M., Valbuena, P. D., Clavijo, A. V., & Duarte J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42. <https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Palacios, J. A. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(10), 25-46. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-10-2015-03-25-46>
- Oyarvide, H. P., Reyes, E. F., & Montaña, M. R., (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Dominio de la Ciencias*, 3(4), 296-309. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Paredes, M. A., Palomino, A. E., Cárdenas, V. R., & Gonzales, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Revista Gaceta Científica*, 7(1), 29-35. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Rocheville, K., Keys, CB y Bartunek, JM (2021). Comunidades Externas como Iniciadoras del Cambio Organizacional. *Revista de Ciencias Aplicadas del Comportamiento*, 57 (4), 415-420. <https://doi.org/10.1177/00218863211045469>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
- Salvador, J., Torres, M., Vega V. & Salcedo D. (2021) Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Revista Retos*. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Segredo, A. M. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Revista Educación Médica*, 17(1), 3-8. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.09.002>

- Valenzuela, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Vargas, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data*, 24(2), 99-120. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna. *Revista Management Review*, 3(2). <https://doi.org/10.18583/umr.v3i2.114>