

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Relación de la comunicación interna y desarrollo
organizacional en una empresa del rubro de construcción 2022**

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

Autores:

Erlith Chávez Tuanama
Hudson Del Águila Macedo

Asesor:

Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, julio del 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

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

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Relación de la comunicación interna y desarrollo organizacional en una empresa del rubro de construcción 2022” constituye la memoria que presentan los Bachilleres Erlith Chávez Tuanama y Hudson Del Águila Macedo, para obtener el título de Profesional de Licenciado 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 16 días del mes de julio del año 2022.



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

Robin Alexander Díaz Saavedra

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 01 día(s) del mes de julio del año 2022 siendo las 11:00 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, **Mtro. Kelita Guillen Lopez**, **Mtro. David Troya Palomino** y el asesor(a): **Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Relación de la comunicación interna y desarrollo organizacional en los colaboradores de empresa Conselva, Tarapoto 2020"

de los (las) bachiller (es): a) **Eriith Chávez Tuanama** b) **Hudson Del Águila Macedo**

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): **Eriith Chávez Tuanama**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller (b): **Hudson Del Águila Macedo**

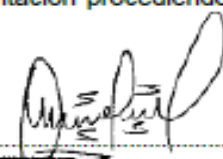
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

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

La presente investigación fue realizada con el propósito de establecer la relación de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, que tiene un enfoque cuantitativo y con un alcance descriptivo-correlacional. La muestra corresponde a 153 colaboradores, para ello se aplicó un cuestionario conformado por 60 preguntas con una escala de valoración de cinco puntos. De los resultados obtenidos tenemos que: los valores del análisis de relación entre las variables de estudio son que el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,599** indica que la relación es moderada, y con respecto a sus (dimensiones cultura institucional, liderazgo transformacional, cultura colaborativa, misión/visión, aprendizaje colaborativo), los cuales indican que existe correlación significativa (p-valor = .000) positiva y moderada (Rho = .437** / .512** / .538** / .512** / .443**).

Palabras Clave: Comunicación, organización, desarrollo, cultura institucional, liderazgo transformacional

Clasificación JEL: M12, J59

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of establishing the relationship between internal communication and organizational development, which has a quantitative approach and a descriptive-correlational scope. The sample corresponds to 153 collaborators, for which a questionnaire consisting of 60 questions with a five-point assessment scale was applied. From the results obtained we have that: the values of the relationship analysis between the study variables are that the p-value = 0.000 indicates that there is a significant relationship and the Rho Spearman = .599** indicates that the relationship is moderate, and with respect to to their (institutional culture, transformational leadership, collaborative culture, mission/vision, collaborative learning dimensions), which indicate that there is a significant (p-value = .000) positive and moderate correlation (Rho = .437** / .512* * / .538** / .512** / .443**).

Keywords: Communication, organization, development, institutional culture, transformational leadership

JEL classification: M12, J59

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna (CI) es una acción latente en una organización ya que, es imposible que los miembros que la conforman no se comuniquen y menos que exista una interacción entre ellos, por ende, la CI es de mucha relevancia para el adecuado funcionamiento y triunfo de cualquier compañía. La Covid-19 ha originado un impacto en muchos factores, teniendo una repercusión en la CI, en donde se presentó una revolución abrupta donde muchas organizaciones implementaron nuevas estrategias y canales de comunicación, siendo esto una de las claves de la gestión actual (Aced et al., 2021). Rodríguez (2021) menciona que, la CI debido a la pandemia ha generado mayor relevancia, ya que a través de ella se expresan información y decisiones.

Asimismo, numerosos estudios coinciden en que una CI realizada de manera eficaz, contribuye al rendimiento, compromiso y productividad de los colaboradores (Tkalac & Pološki, 2017). Para Ramirez (2022) la CI permite alcanzar mejores resultados financieros e impacta directamente en el rendimiento del personal, en el valor de la organización y en la competitividad, los mismos que ayudan al desarrollo organizacional. Asimismo, la CI transparente brinda de manera oportuna la información legalmente divulgable (Li et al., 2021); por lo tanto, es considerada en las empresas como un elemento primordial para su crecimiento, debido a que fortalece el compromiso de los trabajadores en la consecución de metas (Charry, 2018).

En Colombia, Pineda (2020) afirma que, la comunicación propicia el desarrollo empresarial y necesita de procesos de planificación, además de que, por más que actualmente existe un gran avance en cuanto a los medios digitales que agilizan el pase de información, esto no reemplaza los lazos colaborativos con los empleados y su reconocimiento debe estar presente en el desarrollo de las mismas. Por otro lado en Ecuador, Méndez & Palacios (2020) mencionan que, para que se pueda tener un óptimo desarrollo en las empresas se debe contar con una adecuada comunicación interna permitiendo esta la eficiencia para una toma de decisiones estratégicas buenas.

Por otro lado, en Perú, Lazo & Velásquez (2017) en su investigación afirman que la comunicación y el desarrollo en las organizaciones tienen relación positiva media, indicando que la buena comunicación favorece el desarrollo en las organizaciones, esto debido a la existencia de un proceso definido de comunicación, basado en normas, propiciando también relaciones interpersonales saludables entre cada uno de los colaboradores.

Con respecto a la comunicación interna, esta surge en la década de los 40 en plena revolución industrial, época en la que primaba la teoría funcionalista y comenzó a tomar importancia dentro de las empresas con los objetivos de incrementar la productividad de los trabajadores, hacer más efectiva y eficiente a la organización a través de una comunicación vertical (Palacios, 2015). A través de los años la comunicación interna ha ido obteniendo muchos aportes de investigadores del área en cuanto a características y elementos. Funcionalmente, la comunicación interna se considera que cumple con las funciones de: controlar al personal a través de procedimientos, reglas y normas; motivar al personal a través de estímulos positivos y orientados a mantener una buena actitud frente al trabajo; una buena gestión de la expresión de las emociones por medio de la comunicación interpersonal y la satisfacción; por último la información a través de la transferencia de datos que permitan la adecuada toma de decisiones organizacionales (Ponce, 2015). La comunicación en las empresas es una pieza fundamental ya que permite la creación de vínculos y estos vínculos se logran a través de la interacción y el intercambio mutuo (Dias, 2014).

Con respecto al desarrollo organizacional, a lo largo de estas últimas décadas las empresas y sus modelos han sufrido una enorme transformación producto de la transformación social, la globalización y regionalización (Segredo et al., 2016). Todas las iniciativas que se tomen para el desarrollo de la organización deben trabajarse en consideración de los entornos públicos y privados, a nivel nacional e internacional, asimismo, para que el desarrollo se pueda dar en la empresa es necesario tomar estrategias enfocadas en el cambio, estrategias de innovación, estrategias para una buena información y la toma de decisiones en toda la estructura (Garza, 2019). El desarrollo organizacional cuenta con muchos aportes y modelos ya sean modernos y posmodernos y también cuenta con muchas diferencias; los elementos clave dentro del desarrollo organizacional son: la base histórico-cultural en el que se estudia la comprensión del trabajo y las organizaciones; la base investigación-acción para desplegar el desarrollo e innovación; el diseño de programas a medida para el desarrollo que consta de la tipificación de fortalezas y evaluación de potencialidades; y la base interdisciplinar-multinivel en el cual se toman en cuenta las exigencias de recursos de las organizaciones, personas y grupos de trabajo (Díaz, 2019). Asimismo, un proceso planeado con componentes culturales y estructurales que tienen el propósito de habilitar a la empresa para realizar diagnóstico, planificación y la implementación de estrategias que permitan lograr las metas y objetivos (Luna, 2015).

Por lo mencionado anteriormente, la comunicación interna es muy importante dentro de la compañía, de tal forma es necesario desarrollar un canal eficiente que permita la fluidez de la misma, entonces esta tendrá una influencia directa en el desarrollo organizacional, por lo cual la presente indagación estudio tiene como finalidad determinar si existe relación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la empresa. Esto, como consecuencia de los grandes cambios que se han presentado en estos últimos años, amerita un estudio de tal naturaleza y amplitud, pues no se ha estudiado dichas correlaciones en organizaciones con rubro de construcción. Finalmente, con los resultados hallados se espera que la investigación sea de ayuda para los directivos de la empresa, con la finalidad que ellos puedan tomar mejores decisiones frente al desarrollo organizacional.

2. MARCO TEÓRICO

Comunicación interna.

En la década de 1930 surgen necesidades de saber más acerca de la comunicación en el ámbito profesional dentro de las empresas, es así que para la década de 1940 se registran las primeras investigaciones acerca de la comunicación dentro de las organizaciones, en la década de 1950 se cuentan con diversos alcances acerca de la comunicación en las organizaciones siendo una de las primeras investigadas la comunicación descendente, que implica la sensibilidad y actitud de los trabajadores frente a la comunicación empresarial, a partir de la década de 1990 la comunicación dentro de las organizaciones es entendida como aquella que aporta y busca alcanzar y lograr objetivos de la empresa (Contreras y Garibay, 2020, p. 46, 49). Para la década del 2000 la comunicación en las empresas es definida como un agregado de mensajes orientados a los colaboradores y clientes internos, es decir, este tipo de comunicación está diseñada para el público interno, a todos sus integrantes (Brandolini et al., 2009). Asimismo, el proceso de la comunicación interna permite que los significados tomen forma de mensajes y que el mensaje percibido sea igual a lo que intentaron manifestar los indicadores (Charry, 2018).

Actualmente, vivimos en un contexto muy dinámico, en la que existe predominancia de las presiones económicas y los entornos con más complejos, dada esta realidad, la comunicación interna debe ser flexible y adaptarse a las diversas necesidades de las organizaciones para llegar a ser efectivas; la comunicación interna es fundamental para implementar de forma efectiva el cambio y desarrollo organizacional, de esta manera reducir la resistencia al cambio y también es

capaz de hacer realidad la incorporación de la innovación tecnológica para perdurar en el tiempo (Segarra y Aced, 2018, p. 29).

La variable mencionada es una herramienta estratégica que aparte de aplicarse en el ámbito social también se aplica en el ámbito empresarial porque a través de ella es posible gestionar una óptima comunicación corporativa, de esta forma se puede transmitir a los empleados la información acerca de los objetivos, estrategias y actividades de forma correcta, creando una cultura de sentido de pertenencia, lealtad y empoderamiento (Charry, 2018). Asimismo, es considerada como una herramienta indispensable en toda empresa ya que a través de ella se elevan los conocimientos, propicia el desarrollo y tomar decisiones acertadas para el cumplimiento de los objetivos (Fernández y Batista, 2016). Finalmente, para generar cambios efectivos y duraderos en los miembros de las organizaciones es necesario involucrar a toda la organización para crear cambios a largo plazo con respecto a la comunicación (Pazmay, 2019).

Dimensiones de la comunicación interna

Esta dimensión abarca la estructura organizacional, en ella transita la información en forma vertical, que va desde la dirección hacia los empleados, abriendo camino a una comunicación dinámica y democrática. Estos se describen de la siguiente manera (Carrasco, 2017).

Comunicación ascendente: Parte desde su rango inferior hacia el rango de mando superior dentro de una organización, siendo algunas herramientas para ello las reuniones, caja de sugerencias (Carrasco, 2017). De la Fuente (2019) lo define como los recados expresados de abajo hacia arriba, es decir del nivel operativo hacia el estratégico. De Castro (2015) menciona que esta dimensión inicia desde el colaborador en primera instancia hasta gerencia de la empresa u organización.

Comunicación descendente: Son los mensajes que fluyen y se distribuyen de manera jerárquica, donde el origen de la comunicación nace en las oficinas de los superiores (Carrasco, 2017). De Castro (2015) menciona que esta dimensión se ve manifestada desde la gerencia hasta todo miembro de la entidad, en donde conocerán y comprenderán cuales son los intereses que busca conquistar esta organización. Asimismo, Martínez (2020) menciona que esta dimensión conduce del colaborador de alto rango hasta el de bajo rango, donde primordialmente permite entregar y manifestar alguna indicación o un conjunto de la misma, explicaciones, labores, etc.

Comunicación horizontal: Transmisión de las misivas o ideas dentro de un mismo grupo/área/departamento de trabajo o trabajadores de un mismo nivel (Carrasco, 2017). De Castro (2015) menciona que esta dimensión se procura en colaboradores de un nivel jerárquico igualitario. Así también, Zapata (2017) confirma que a través de esta dimensión los colaboradores llegan a cumplir con sus metas, pues pertenecen al mismo nivel, por lo mencionado unifican esfuerzos con el fin de cumplir con la misma.

Desarrollo organizacional

En toda empresa u organización esta dimensión es importante porque es un agente de cambio dentro de estas y tiene en consideración como factores clave a los individuos, la organización y su entorno, es así que el administrador de una empresa puede establecer grandes cambios que conllevan al desarrollo de la misma a través de un proceso eficiente de transformación (Fierro-Celis, 2020). Otro factor importante a considerar para esta dimensión es el proceso administrativo ya que esto permite la eficiencia y eficacia dentro de la empresa llevándola finalmente a tener una mejor productividad y elevar su competitividad (Vasquez et al., 2021).

Chiavenato (2016) hace referencia que el desarrollo organizacional abarca un grupo de acciones integrada por valores humanos y democráticos, cuyo fin es llevar a la organización a la eficiencia. Ellas deben tener disposición para asumir cambios, para la mejora e innovación de las tecnologías, siendo consciente que los cambios pueden ocasionar problemas a nivel humano y administrativo. Por otro lado, Zamora (2018) ha indicado que el desarrollo organizacional es un proceso que conlleva a cambios positivos puesto que surge conforme a las necesidades de las organizaciones y orienta los objetivos que se ha trazado conseguir.

El desarrollo organizacional también constituye una herramienta de diagnóstico que es útil para identificar las fallas y necesidades dentro de la empresa y de esta manera se puedan gestionar estrategias y cambios necesarios para la mejora continua (Segredo, 2016). También es considerada una herramienta estratégica de alta eficiencia la cual permite que la producción diaria en una empresa se pueda llevar a cabo, evitando así situaciones graves que puedan afectar el buen funcionamiento de estas (Ortiz et al., 2021).

Para que el desarrollo organizacional sea posible, es necesario la intervención basada en procesos elaborados en base a factores socio-psicológicas, estrategias de forma integral y multidisciplinarias, pensados tanto para el desempeño individual como el organizacional (Díaz, 2019).

Finalmente, el mayor enfoque para lograr el desarrollo organizacional radica en el capital humano de la empresa, es decir en cada trabajador porque ellos son los ejecutores de los objetivos, la estructura y las estrategias utilizadas dentro de la empresa (Martín et al., 2013).

Dimensiones del desarrollo organizacional

Cultura organizacional. Conjunto de valores, percepciones y normas que caracterizan el comportamiento de los colaboradores en todas las jerarquías de la organización y al mismo tiempo constituye la carta de presentación al exterior (Segredo et al., 2017). Asimismo, Gámez (2007) afirma que esta dimensión busca percibir lo que ocurre en un determinado entorno. Ortega (2016) afirma la CO es la forma de comunicación, valores y conductas, que son aceptados por todas las personas de la compañía.

Liderazgo transformacional. Habilidad para influir en otros, además de orientar y organizar un cierto grupo de personas, para conseguir objetivos comunes (Segredo et al., 2017). Por su parte, Orella (2019) nos menciona que esta dimensión adopta aquel liderazgo que se dirige de manera en que los líderes convierten las acciones y objetivos del grupo. Indeed (2021) afirma que esta dimensión permite entusiasmar a los colaboradores, para difundir intereses propios y adecuarse a las metas de la organización.

La cultura colaborativa. Cuando en un grupo de personas prima laborar en equipo a través del apoyo mutuo para lograr metas y objetivos comunes. También forma parte de la cultura organizacional, la misma que se compone por ciertos modelos y patrones por el cual se manifiestan los colaboradores (Hernández et al., 2011). Salguero (2022) nos menciona que, la cultura colaborativa es una herramienta que potencia la comunicación y genera el dialogo directo con la cultura organizacional y los factores sociales.

Misión/ Visión. La misión representa el todo de la organización, determina primordialmente cuál es la función principal que realiza la organización en el mercado. La visión tiene la función de definir lo que se intenta alcanzar a futuro, lo cual debe ser objetivo y alcanzable, pues, la propuesta de visión se caracteriza por ser inspirador y motivador (Maragno et al., 2014).

Aprendizaje Organizativo: conformado por los procesos encargados de generar, retener y transferir los conocimientos, crear valor y vigorizar el conocimiento personal del íntegro de miembros (Rodríguez y Gaín, 2015). Martínez (2004) nos menciona que, el aprendizaje organizativo son estructuras y procedimientos que permiten a las organizaciones coleccionar, analizar, motivar y usar la información de la mejor manera posible.

3. MÉTODO

En el presente estudio se utilizó como estrategia metodológica a una investigación de tipo aplicada, porque a través de técnicas o estrategias y el conocimiento científico se lograron determinar la relación de dos variables en una empresa del rubro construcción para cubrir una necesidad (Hernández & Mendoza, 2019).

El diseño que se manejó en este artículo de investigación fue no experimental debido que no hubo manipulación en las variantes de comunicación interna y desarrollo organizacional, se evaluaron sin tener ninguna manipulación o cambios experimentales y fue de corte transversal porque la información que se recabó fue en un periodo establecido o determinado de estudio de acuerdo a su comportamiento en una sola vez (Arias, 2012).

En lo que respecta a sus niveles en este estudio de investigación fue descriptivo correlacional porque su objetivo principal fue la recolección de la información acerca de particularidades comunes, aspectos, dimensiones de las variables, relacional porque permitió asociar y relacionar y probar hipótesis de los niveles de las dimensiones de las variables (Ángeles, 2017).

La población del estudio lo conforman todos los sujetos en condición de colaboradores en la empresa Conselva, en las diferentes áreas y tipos de contrato entre indeterminado o contratos de periodos semestral o anual, su característica siguiente es que todos participaron de las 5 sedes de las dos provincias de San Martín y Moyobamba. Siendo así un total de 153 colaboradores. Distribuidos en 4 tiendas y 1 almacén central de la siguiente manera: Tienda Vía siendo la principal ubicada en la Av. vía de evitamiento 1536-Tarapoto laborando 77 colaboradores, segunda sucursal tienda Orellana ubicada en el Jr. Orellana 450-Tarapoto laborando 16 colaboradores, tercera sucursal tienda Maynas localizada en el Jr. Maynas 265-Tarapoto conformada por 18 colaboradores, cuarta sucursal tienda Moyobamba ubicada en la Carretera Fernando Belaunde Terry Km. 492-Moyobamba teniendo 25 colaboradores y por último el almacén central Santa Rosa localizada en la nueva vía de evitamiento S/N sector San Rosa-Tarapoto laborando 17 colaboradores. Los autores Hernández et al. (2014) sostienen que la población, es el total de elementos a estudiar y que poseen características parecidas. Es por ello que es una población finita porque se conoce la cantidad exacta de unidades que la componen de acuerdo al sustento metodológico del autor (Arias, 2012).

La muestra está conformada por 153 colaboradores de las diferentes sedes y de los diferentes niveles jerárquicos del nivel directivo hasta un nivel operativo (Arias, 2012). La técnica de muestreo seleccionado para obtener la muestra de estudio fue de tipo no probabilístico, donde el tamaño y características de la muestra, depende del criterio del investigador pudiendo ser intencional, accidental o sin normas (Santos et al., 2022).

Criterios de inclusión, colaboradores pertenecientes a los tres niveles jerárquicos siendo parte de la investigación gerentes, gerentes adjuntos, administradores de tienda, vendedores, almaceneros, auxiliares de almacén, vigilantes, jardineros, choferes, estibadores y personal de obras. Criterios de exclusión, en este estudio no se aplicó porque participo el 100% de la población.

Después de haber determinado un diseño muestral, se pudo establecer la unidad de análisis que conformó el estudio de investigación los cuales fueron 153 sujetos o colaboradores de la empresa Conselva. Donde estuvo conformada por: 81.7% género masculino, 49.0% de edad de 20 a 30 años, 45.1% estado civil soltero, 34.6% de grado de instrucción secundaria completa, 19.6% del área de trabajo de obras y 45.1% tiempo de experiencia profesional en la empresa de 3 a 5 años.

La técnica e instrumentos de recolección de datos que se empleó en este estudio para obtención de la información, fueron la técnica de la encuesta que es un método que nos permitió recoger datos de la representatividad de la muestra y a través de ella se pudieron obtener la información de cifras, porcentajes estas pueden ser a favor o en contra (Ther, 2004). De la misma forma se utilizaron instrumentos o constructos de medición que declara y consulta al sujeto sobre diferentes ítems que vierten teoría de acuerdo a las variables en donde para medir la primera variable se empleó el cuestionario de Comunicación interna de Cotrina (2011) adaptado en Perú por Astete (2018) que cuenta con 28 ítems los cuales miden tres categorías: comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, con opciones de respuestas de cinco puntos tipo Likert; (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. Por otro lado, para medir la variable desarrollo organizacional se utilizó el cuestionario de Desarrollo organizacional de Ros Martínez de Lahidalga (2012) adaptado en Perú por Rojas (2020) que cuenta con 32 ítems que miden cinco categorías: cultura institucional, liderazgo transformacional, cultura colaborativa, misión/visión, aprendizaje organizativo, con opciones de respuestas de cinco puntos tipo Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

En cuanto a la validez y confiabilidad que fueron requisitos importantes para utilizar los instrumentos de acuerdo con la validez de contenido, criterio y de constructo de los instrumentos esto fue realizado por tres expertos en condición de jueces, especialistas en investigación científica, metodología y conocimientos en el ámbito administrativo. En el campo de medición de la fiabilidad o confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, cuyo indicador debe estar en un valor numérico mayor o igual de 0.7 para que un instrumento o constructo sea confiable (Pallant, 2011, p. 97). Ambos instrumentos son confiables, porque de acuerdo al resultado del instrumento para medir la variable en comunicación interna obtuvo un indicador de .853 y el instrumento para medir la variable desarrollo organizacional obtuvo un indicador de .803

Técnicas estadísticas para procesamiento de la información

Después de haber pasado un proceso de validación se procedió a aplicar los cuestionarios en relación a una técnica que es la encuesta y que fue de forma presencial de acuerdo a las áreas correspondientes de la unidad de análisis, luego se procedió a ingresar los datos recolectados al programa estadístico SPSS versión 23.00, a fin de procesar la información para luego proceder al análisis de datos estadísticos descriptivos e inferenciales y posteriormente a interpretar los resultados. 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 (Vallejos, 2010). Los resultados de la prueba de normalidad, de los cuales se tiene que la “sig” en menor a 0.05, lo que indica que los datos de la muestra son no normales o no paramétricos. Como los datos de la muestra son no paramétricos, para medir la correlación de las variables en cuestión se utilizó el rho Spearman (Pallant, 2011, p. 92). Para la obtención de los niveles de las variables y sus dimensiones se realizó a través de los estadísticos descriptivos como las tablas de frecuencias y tablas personalizadas. Con respecto a las pruebas de hipótesis se calculará a través de la correlación de Rho Spearman.

4. RESULTADOS

Después de haber realizado el procesamiento de los datos a través de los diferentes métodos o técnicas estadísticas empleadas, se obtuvieron los resultados de las variantes de comunicación interna y desarrollo organizacional ambas variables y sus dimensiones los cuales nos permitió contrastar las pruebas de hipótesis y cumplir en el desarrollo los objetivos propuestos en esta investigación.

Niveles de las variables

En la Tabla 1 se muestra los niveles de la Comunicación Interna y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable está en un nivel medio con un 67,3%; y sus dimensiones comunicación descendente en un nivel medio con un 43,8. %; comunicación ascendente en un nivel medio con un 64,7%; comunicación horizontal en un nivel medio con un 96,7%.

Tabla 1
Niveles de la comunicación interna y sus dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Comunicación interna	0	0.0%	103	67.3%	50	32.7%
Comunicación descendente	0	0.0%	67	43.8%	86	56.2%
Comunicación ascendente	0	0.0%	99	64.7%	54	35.3%
Comunicación horizontal	3	2.0%	148	96.7%	2	1.3%

En la Tabla 2 se presentan los niveles de Desarrollo organizacional y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable está en nivel medio con un 64,7% y sus dimensiones cultura Institucional en un nivel medio con un 65,4%, Liderazgo Transformacional en un nivel medio con un 60,8%, Cultura colaborativa en un nivel medio con un 59,5%, Misión y Visión en un nivel medio con un 63,4%, Aprendizaje Organizativo en un nivel medio con un 66,7%.

Tabla 2
Niveles del Desarrollo organizacional y sus dimensiones

		Bajo	Medio	Alto
		%	%	%
Desarrollo organizacional	Recuento	3	99	51
	%	3.9%	65.4%	30.7%
Cultura institucional	Recuento	6	100	47

Liderazgo transformacional	%	4.6%	60.8%	34.6%
	Recuento	7	93	53
Cultura colaborativa	%	2.6%	59.5%	37.9%
	Recuento	4	91	58
Misión/visión	%	5.2%	63.4%	31.4%
	Recuento	8	97	48
Aprendizaje organizativo	%	2.0%	66.7%	31.4%
	Recuento	3	102	48

En la Tabla 3 se muestra la comprobación y confirmación de la hipótesis y cumplimiento del objetivo del estudio en donde el p-valor = 0,000 indica que existe relación positiva y significativa y la intensidad de esa relación es moderada y fuerte a través de la técnica o prueba estadística Rho Spearman que determinó un valor numérico = ,599** (Pallant, 2011).

Tabla 3

Correlación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional

	Desarrollo organizacional		
	Rho Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	,599**	.000	153

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 4 se muestran los valores del análisis de relación entre la comunicación interna y la cultura institucional, liderazgo transformacional, cultura colaborativa, misión/visión y aprendizaje colaborativo, los cuales indican que existe correlación significativa (p-valor = .000) positiva con una intensidad moderada y fuerte (Rho = .437** / .512** / .538** / .512** / .443**) (Pallant, 2011).

Tabla 4

Correlación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional

			Cultura institucional	Liderazgo transformacional	Cultura colaborativa	Misión/Visión	Aprendizaje organizativo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coficiente de correlación	,437**	,512**	,538**	,512**	,443**

Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	153	153	153	153	153

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

5. DISCUSIÓN

De acuerdo, a los resultados encontrados admitimos la hipótesis alternativa general donde instituye que, existe correlación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa Conselva, estos resultados guardan relación con lo que sostienen en la investigación de Lazo & Velásquez (2017) en la que afirman que la comunicación y el desarrollo en las organizaciones tienen relación positiva media, indicando que la buena comunicación favorece el desarrollo en las organizaciones, esto debido a la existencia de un proceso definido de comunicación, basado en normas, propiciando también buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización. La comunicación interna es una herramienta clave en las organizaciones, su adecuada aplicación permitirá que la información corporativa pueda transmitir de manera eficaz y correcta tanto los valores estratégicos como los objetivos que son el pilar organizacional; ello creará una cultura de trabajo cooperativo y el sentido de pertenencia desarrollando las capacidades de los colaboradores en función de los objetivos plasmados (Charry, 2018).

Por otro lado, en la investigación de Pineda (2020) menciona que, la comunicación interna se encarga de promover el desarrollo empresarial y para ello es necesario un proceso de planificación, además de que, por más que actualmente existe un gran avance en cuanto a los medios digitales que agilizan el pase de información, esto no reemplaza los lazos colaborativos con los empleados y su reconocimiento debe estar presente en el desarrollo de las mismas. Por otro lado, Méndez & Palacios (2020) afirman que se pueda tener un óptimo desarrollo en las empresas se deben mantener una comunicación de alta calidad y eficiencia para una buena toma de decisiones estratégicas.

Finalmente, Palacios (2015) menciona que, las investigaciones publicadas acerca de este campo requieren de un análisis más profundo que permita la identificación los vacíos en estas, detectar relaciones entre investigaciones y las localidades donde se hace la investigación primordialmente encontrar una repercusión ya sea en el área académico como en el desarrollo de la investigación.

Por ello, es necesario continuar la investigación acerca de la comunicación y el desarrollo, ya que actualmente la era digital está haciendo que el pase de información sea mucho más rápido. Siendo esto una limitante, ya que no se está profundizando en estas variables de estudio y con la investigación de estas poder realizar cambios vertiginosos en las empresas.

6. CONCLUSIONES

La comunicación dentro de las organizaciones es de vital interés, ya que toda empresa u organización cuenta con personal para la ejecución de sus actividades empresariales, de tal manera la comunicación es elemental, permite que la organización logre sus objetivos y metas, y consecuentemente también puede seguir desarrollándose en diferentes escenarios y bajo diferentes situaciones y retos. Dado que la comunicación es un conductor para que todas las actividades puedan llevarse a cabo dentro de la organización, es necesario que esta se realice con eficiencia, en especial para la empresa Conselva, ya que cuenta con diversas áreas que necesitan fluidez en el pase de información entre las mismas, a fin de brindar un mejor servicio a sus consumidores finales y a su vez la empresa pueda seguir creciendo a nivel de gestión y también económico.

Con respecto al objetivo principal de esta investigación, se concluye que: la comunicación interna y el desarrollo organizacional dentro de la empresa Conselva tienen una relación significativa en grado moderado y positivo confirmando lo mencionado por los autores Martínez et al. (2009) en donde mencionan que, los rangos de relación spearman entre 0,51- 0,75 se considera un relación moderada y fuerte. Esto, nos indica que la comunicación en la organización es significativa para el desarrollo organizacional de la misma, dicha relación tiene una tendencia positiva, ya que en caso la comunicación interna incrementa su nivel entonces el desarrollo organizacional también incrementará sus niveles. Por otro lado, el nivel de la comunicación en Conselva es medio ya que tiene un 67.3%, indicando que las estrategias y los canales utilizadas para la comunicación aún no satisfacen totalmente o en gran parte a las necesidades de estas; asimismo, el desarrollo organizacional también está en un nivel medio (64.7%), es decir, la gestión de su desarrollo es el básico necesario, para suplir lo que actualmente se necesita.

Concerniente al primer objetivo específico, se concluye que: la comunicación interna y la cultura institucional dentro de la empresa Conselva tienen una relación que es de relevancia en grado moderado y positivo confirmando lo mencionado por los autores Martínez et al. (2009) en donde mencionan que, los rangos de relación spearman entre 0,51- 0,75 se considera una relación

moderada y fuerte. Esto nos muestra que la comunicación en la empresa es de relevancia para la cultura institucional, dicha relación tiene una tendencia positiva, ya que en caso la comunicación interna incrementa sus valores entonces la cultura institucional también incrementará sus valores. Por otro lado, el nivel de la cultura institucional en Conselva es medio ya que tiene un 65.4%, indicando que las estrategias y los canales utilizadas en la comunicación dentro de la empresa aún no satisfacen totalmente o en gran parte para que los valores de la cultura dentro de la empresa se afiancen.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que: la comunicación interna y el liderazgo transformacional dentro de la empresa Conselva tienen una relación que es de relevancia en grado moderado y positivo confirmando lo mencionado por los autores Martínez et al. (2009) en donde mencionan que, los rangos de relación spearman entre 0,51- 0,75 se considera una relación moderada y fuerte. Concluyendo que la comunicación en la empresa es de relevancia para la gestión del liderazgo, dicha relación tiene una tendencia positiva, ya que en caso la comunicación interna incrementa sus valores entonces el liderazgo transformacional también incrementará sus valores. Por otro lado, el nivel del liderazgo transformacional en Conselva es medio ya que tiene un 60.8%, indicando que las estrategias y los canales utilizados en la comunicación dentro de la empresa aún no satisfacen totalmente o en gran parte para que los valores del liderazgo dentro de la empresa se afiancen.

Asimismo, al tercer objetivo específico, se concluye que: la comunicación interna y cultura colaborativa dentro de la empresa Conselva tienen una relación que es de relevancia en grado moderado y positivo confirmando lo mencionado por los autores Martínez et al. (2009) en donde mencionan que, los rangos de relación spearman entre 0,51- 0,75 se considera una relación moderada y fuerte, indicando que la comunicación en la empresa es de relevancia para la gestión de la cultura de colaboración, dicha relación tiene una tendencia positiva, ya que en caso la comunicación incrementa sus valores entonces la cultura de colaboración también incrementará sus valores, siendo esto favorable. Por otro lado, el nivel de la cultura colaborativa en Conselva es medio ya que tiene un 59.5%, indicando que las estrategias y los canales utilizados en la comunicación dentro de la empresa aún no satisfacen totalmente o en gran parte para que los valores de la cultura colaborativa dentro de la empresa se afiancen.

Concerniente al cuarto objetivo específico, se concluye que: la comunicación interna y la misión y visión dentro de la empresa Conselva tienen una relación que es de relevancia en grado moderado y positivo confirmando lo mencionado por los autores Martínez et al. (2009) en donde mencionan que, los rangos de relación spearman entre 0,51- 0,75 se considera un relación moderada y fuerte, indicando que la comunicación en la empresa es de relevancia para el desarrollo y cumplimiento de la misión y visión, dicha relación tiene una tendencia positiva, ya que en caso la comunicación incrementa sus valores entonces los valores de cumplimiento de la misión y visión también se incrementará. Por otro lado, el nivel de cumplimiento de la misión y visión en Conselva es medio ya que tiene un 63.4%, indicando que las estrategias y los canales utilizados en la comunicación dentro de la empresa aún no permiten el cumplimiento total o en gran parte para que los valores de la misión y visión dentro de la empresa se logren.

Finalmente, al quinto objetivo específico, se concluye que: la comunicación interna y el aprendizaje colaborativo dentro de la empresa Conselva tienen una relación que es de relevancia en grado moderado y fuerte confirmando lo mencionado por los autores Martínez et al. (2009) en donde mencionan que, los rangos de relación spearman entre 0,51- 0,75 se considera un relación moderada y fuerte, indicando que la comunicación en la empresa es de relevancia para la gestión del aprendizaje en colaboración, dicha relación tiene una tendencia positiva, ya que en caso la comunicación interna incrementa sus valores entonces el aprendizaje colaborativo también incrementará sus valores. Por otro lado, el nivel del aprendizaje colaborativo en Conselva es medio ya que tiene un 66.7%, indicando que las estrategias y los canales utilizados en la comunicación dentro de la empresa aún no permiten que el aprendizaje dentro de la empresa se logre.

7. LISTA DE REFERENCIAS

- Aced, C.; Arocas, M. y Miquel, S. (2021). Manual de comunicación interna. Madrid, España: Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación.
- Ángeles Lazo, I. R. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa para las Ciencias Sociales* (Editorial Universitaria UNFV (ed.)).
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3170>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (C. Ediciones El Pasillo 2011 (ed.); 6ta edición).
- Arias Odón, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Episteme (ed.); Sexta).
- Brandolini, A., González, M., & Natalia Hopkins. (2009). *Comunicación Interna* (Vol. 1, Issue 2).
- Charry Condor, H. O. (2018a). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 9(22), 25–34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Charry Condor, H. O. (2018b). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *Ministerio de Educación, Unidad de Gestión*, 1–10.
- Chiavenato, I. (2016). *Historia de la administración*. 48–67.
[http://moodle.unisangil.edu.co/pluginfile.php?file=%2F141672%2Fmod_resource%2Fcontent%2F1%2F1.Historia de la administración.pdf](http://moodle.unisangil.edu.co/pluginfile.php?file=%2F141672%2Fmod_resource%2Fcontent%2F1%2F1.Historia%20de%20la%20administraci%C3%B3n.pdf)
- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional - Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de La Comunicación*, 15(2), 43–70.
<https://doi.org/http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- De La Fuente, C. (2019). Marketing interno y comunicación en la empresa. Editorial Elearning S.L. ISBN: 978-84-17446-99-4
- De Castro A. (2015). Manual práctico de comunicación organizacional. Barranquilla –

Colombia: Editorial Verbum

- Días Baptista, R. (2014). La comunicación organizacional y las demandas de la tecnología y la internacionalización. *Razón y Palabra*, 88, 1–16.
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199532731017.pdf>
- Díaz Pérez, M. (2019a). Estudio preliminar sobre desarrollo organizacional y cambio planeado en una organización del sector de los servicios. *Universidad de La Habana*, 288, 245–260.
- Díaz Pérez, M. (2019b). Estudio preliminar sobre desarrollo organizacional y cambio planeado en una organización del sector de los servicios. *Universidad de La Habana*, 288, 245–260.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200245
- Fernández Hernández, T., & Batista Quintero, L. R. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollos sostenibles en la zona de defensa de la sierrita, Municipio Cumanayagua. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 8, 22–31.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400003
- Fierro-Celis, F. A. (2020). Cambio organizacional: un modelo que dinamiza la transformación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 88, 13–31.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2560>
- Gámez, R. (2007). Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas. Edición electrónica gratuita.
- Garza Gonzalez, L. A. (2019). Proceso de cambio y desarrollo organizacional. In A. . (ACACIA) Academia de Ciencias Administrativas (Ed.), *Acacia* (Primera ed). www.acacia.org.mx
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.) México: Mc Graw Hill. ISBN 9781456223960
- Hernández, R y Mendoza, C. (2019). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw – Hill Education: México.
- Indeed. (2021). Qué es liderazgo transformacional: definición y ejemplos.
<https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/liderazgo-transformacional-definicion-ejemplos>
- Lazo Matos, K. M., & Velásquez Ramos, M. (2017). La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ agencia Huancayo- 2017 [Universidad Peruana Los Andes]. In *Contador Publico*.
<http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/339/TESIS.pdf?sequence=1&isAllow>

ed=y

Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo* (Primera ed). Grupo Editorial Patria.

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo+Chiavenato,+libro&ots=-LAO3q8xRa&sig=rB2vnIcJcKXxA8XGBSMTWskSwd8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Martínez, D. (2004). Orientación a mercado, un modelo desde la perspectiva de aprendizaje organizacional. ISBN: 970 728 003 4. Impreso en México.

Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 10 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.

Martínez, B. (2020). Comercialización del transporte y la logística. Printed in Spain. España.

Martín Linares, X., Segredo Pérez, A. M., & Perdomo Victoria, C. I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 27(3), 288–295. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000300014#:~:text=El desarrollo organizacional se concentra,técnicas que emplea la organización

Méndez Carpio, C. R., & Palacios Montero, N. A. (2020). Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Scientific*, 5(18), 67–84. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67-84>

Miquel-Segarra, S., & Aced, C. (2018). El rol de la comunicación interna ante los desafíos de la digitalización. *Communication Papers*, 7(15), 27–41. https://doi.org/10.M33115/udg_bib/cp.v7i15.22181

Orellana, P. (2019). Liderazgo transformaciona. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-transformacional.html>

Ortega, M. (2016). La cultura organizacional: Un Enfoque Dimensional. Editor. CreateSpace Independent Publishing Platform, 2016

- Ortiz Gutiérrez, M. F., Galindo Henao, A. M., Valbuena Rodríguez, P. D., & Duarte Leguizamo, J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(2021), 25–42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Palacios Chavarro, 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>
- Pallant, J. (2011). SPS Survival Manual. In Allen & Unwin (Ed.), *Automotive Industries AI* (4th editio, Vol. 181, Issue 4).
- Pazmay Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*, 36, 23–34.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Ponce Villacís, F. I. (2015). Universidad Técnica De Ambato [Universidad Técnica de Ambato]. In *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*.
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Ramírez, F. (2022, March). Una buena comunicación interna es clave para el éxito de una organización. *Revista Digital Merca2.0*. <https://www.merca20.com/una-buena-comunicacion-interna-es-clave-para-el-exito-de-una-organizacion/>
- Rodríguez, A. (2 febrero 2021). Tendencias y retos en comunicación interna para 2021. Disponible en: <https://diarioti.com/tendencias-y-retos-en-comunicacin-interna-para-el-2021/115657>
- Salguero, C. (2022). *Cultura Independiente Códova*. ISBN: 978-987-8488-11-0. Impreso en Argentina.
- Santos, E., Geraldo, L y Tito, P. (2022). Metodología y herramientas de investigación científica. <https://doi.org/10.22533/at.ed.346221003>
- Segredo Pérez, A. M. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Educación Médica*, 17(1).

- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86–99. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=70797>
- Tkalac Verčič, A., & Pološki Vokić, N. (2017). Engaging employees through internal communication. *Public Relations Review*, 43(5), 885–893. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.005>
- Ther Ríos, F. (2004). Ensayo sobre el uso de la encuesta : hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 8, 17–27. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45900802>
- Vallejos Atalaya, M. (2010). *SPSS Manual Práctico (Vol. 53, Issue 9)*. https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/manual_practico_suelo/es_doc/adjuntos/manual_practico.pdf
- Vasquez Ponce, G. O. A., Parrales Pilozo, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Zapata, L. (2017). *Industria de la comunicación y economía digital: Guía básica del Dircom*. Editorial UOC.