



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA
ALVARADO VÁSQUEZ CIA. LTDA**

**Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título de licenciatura en
Administración de Empresas**

AUTORA:

Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar

TUTOR:

Dr. Walter Humberto Navas Olmedo.PhD.

AGOSTO 2024

LATACUNGA – ECUADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar, con cédula de ciudadanía No. 185054368-5, declaro ser autor del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CIA.LTDA**, siendo Dr. Walter Humberto Navas Olmedo. PhD, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 8 del 2024



Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar

C.C: 1850543685

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **PILAMUNGA TISALEMA ALEXANDRA DEL PILAR**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1850543685 de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. SimónRodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. – **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Administración de Empresas, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CIA.LTD**”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Mayo 2020 – Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Abril 2024 – Agosto 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 09 de mayo del 2024

Tutor: Dr. Walter Humberto Navas Olmedo. PhD.

Tema: “EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CIA.LTD”

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización

del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.

- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 21 días del mes de agosto del 2024.

Alexandra del Pilar Pilamunga Tisalema
LA CEDENTE



Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CESIONARIA

AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

EL DESARROLLO ORGANIZAIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CIA.LTDA, de **Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar**, de la carrera de **Administración de Empresas**, considero que dicho informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de agosto del 2024



Dr. Walter Humberto Navas Olmedo.PhD.

C.C: 050147505-7

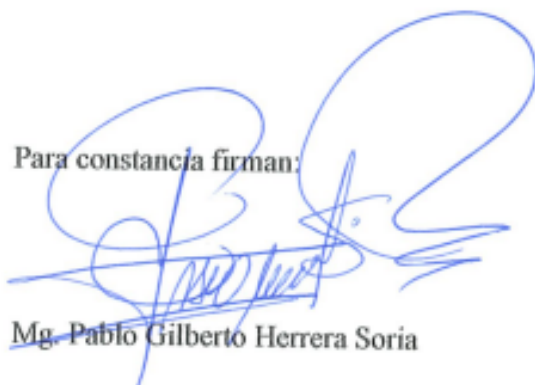
TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulante: **Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar**, con el título del Proyecto de Investigación: “**EL DESARROLLO ORGANIZAIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CIA.LTDA**”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Para constancia firman:



Mg. Pablo Gilberto Herrera Soria

C.C: 0501690259

LECTOR 1 (PRESIDENTE)

Latacunga 20 de agosto de 2024



Dra. Libia Dolores Almeida Lara

C.C: 0501797997

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Jirma Elizabeth Ventimilla Ruiz

C.C: 0502969587

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por brindarme salud y fortaleza para seguir adelante y poder culminar con éxito esta etapa de mi vida profesional.

A mi madre Lilia Tisalema y mi padre Luis Pilamunga, que siempre me han brindado su apoyo incondicional siendo mis pilares fundamentales y fuentes de inspiración que me permitió culminar de manera exitosa el presente proyecto, a mis abuelitos paterno y materno por sus consejos de vida y sus palabras de aliento.

Agradecer también a mi hermana Gabriela Pilamunga, por su apoyo moral en todo momento y a la vez a mi sobrino Derek que con sus ocurrencias y amor puro me ha compartido su alegría momentos únicos en mi vida.

Una gratitud especial a la Universidad Técnica de Cotopaxi. Alma mater de la provincia por haberme permitido culminar mi formación académica, siendo un paso fundamental en mi vida.

A lo largo de mi carrera, agradecer a mis docentes y tutor de tesis Dr. Walter Navas, por compartir sus conocimientos de manera personal e invaluable, por su dedicación, perseverancia y tolerancia.

Gracias a mis compañeros y amigos que me brindaron su apoyo y compañía en los momentos más complicados de mi vida universitaria, así como en los momentos de celebración que hemos compartido juntos.

Agradecer a la empresa Importadora Alvarado por facilitarme la información para la realización de este proyecto de investigación.

Alexandra del Pilar Pilamunga Tisalema.

DEDICATORIA

A mis padres Lilia Tisalema y Luis Pilamunga, este proyecto de titulación no solo es mi esfuerzo, sino el resultado de su gran amor y apoyo que siempre me han brindado, por los valores que me han inculcado, por estar en cada paso de mi vida, ayudándome a sobresalir y ser mejor persona cada día, no fue fácil, pero su sacrificio y fe en mí ha sido mi mayor motivación para obtener este gran logro.

A mi hermana Gabriela Pilamunga por las risas, secretos, y recuerdos irrepetibles, brindándome tu cariño, a mi sobrino Derek mi niño, por enseñarme que la vida es más divertida cuando hay compañía de un amor único, gracias por llenar mi mundo de alegría con tus ocurrencias.

A mis abuelitos por parte de mi madre y padre, por sus palabras de sabiduría que han sido invaluable para mí.

Los amo profundamente.

Alexandra del Pilar Pilamunga Tisalema.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA
ALVARADO VÁSCONEZ CIA.LTD

AUTORA:

Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con el propósito de determinar si el desarrollo organizacional tiene influencia en la comunicación interna de la empresa importadora Alvarado Vásconez CIA. LTDA. El análisis, se sustenta con la debida fundamentación teórica partiendo de las dos variables puestas en estudio, para poder obtener los datos necesarios se establece como enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental y nivel correlacional. Se empleo un muestro no probabilístico por conveniencia, trabajando con la población de 108 empleados, a ellos se les aplico como instrumento de recolección de datos la encuesta conformada por un total de 68 preguntas de carácter cerrado considerando una escala de Likert. Para su posterior análisis se ingresaron los datos obtenidos en la herramienta estadística SPSS, en base a ello fue posible establecer la fiabilidad de los datos obtenidos, para establecer la correlación y la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica Pearson. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva alta entre el desarrollo organizacional y la comunicación Interna con una correlación de 0,841, concluyendo que el desarrollo Organizacional influye en la comunicación interna de la empresa comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTDA. Además, se plantea la creación de estrategias para mejorar la comunicación interna dentro del funcionamiento del desarrollo organizacional de la empresa.

Palabras Clave: Administración, Comunicación, Desarrollo Organizacional

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT AND ITS INFLUENCE AT INTERNAL
COMMUNICATION OF THE IMPORTING COMMERCIAL COMPANY ALVARADO
VÁSCONEZ CIA.LTDA.

AUTHOR:

Pilamunga Tisalema Alexandra of Pilar

ABSTRACT

This research work was carried out to determine how organizational development influences the internal communication of the importing company Alvarado Vásconez CIA. LTDA. The analysis is supported by the proper theoretical foundation based on two variables under study, to obtain the necessary data, a quantitative approach is established, with a descriptive non-experimental design and correlational level. A non-probabilistic convenience sample was used, working with a population of 108 employees, whom the survey was applied as a data collection instrument, consisting of a total of 68 closed questions considering a Likert scale. For further analysis, the obtained data were entered into the SPSS statistical tool, based on this it was possible to establish the reliability of the obtained data, to establish the correlation and hypothesis testing, Pearson non-parametric statistical test was used. The results indicated a high positive correlation between organizational development and internal communication with a correlation of 0.841, concluding that organizational development influences internal communication of the commercial company Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTDA. In addition, the creation of strategies to improve internal communication within the operation of the company organizational development is proposed.

Keywords: Administration, Communication, Development Organizational

AVAL DE TRADUCCION DE IDIOMAS

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA COMERCIAL IMPORTADORA ALVARADO VÁSQUEZ CIA.LTDA.”** presentado por: **Alexandra del Pilar Pilamunga Tisalema** egresada de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto 20 del 2024

Atentamente,


Mg. Edison Marcelo Pacheco Pruna
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 05026117350



CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: “El Desarrollo Organizacional y su influencia en la Comunicación Interna de la empresa Comercial Importadora Alvarado Vásquez CIA.LTDA”, de Pilamunga Tisalema Alexandra del Pilar, de la carrera de Administración de Empresas, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilatio, con un porcentaje de coincidencias del 4%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.



PILAMUNGA_NAVAS.

4%
Textos sospechosos

2% Similitudes
- < 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos
19% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: PILAMUNGA_NAVAS..pdf
ID del documento: 5d878b522edf24857cc16bbc1952ee8f0b726822
Tamaño del documento original: 936,74 kB
Autores: []

Depositante: MARCO ANTONIO VELOZ JARAMILLO
Fecha de depósito: 20/8/2024
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 20/8/2024

Número de palabras: 15.999
Número de caracteres: 109.384

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 21 de agosto de 2024

Dr. Walter Humberto Navas Olmedo.PhD.
C.C.: 050147505-7

TUTOR

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR	III
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	V
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	VI
<i>AGRADECIMIENTO</i>	VII
<i>DEDICATORIA</i>	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	XI
AVAL DE TRADUCCION DE IDIOMAS.....	XI
CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD	XII
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
3. JUSTIFICACIÓN.....	5
4. OBJETIVOS.....	6
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
5 ACTIVIDAD Y SISTEMAS DE LAS TAREAS EN FUNCIÓN A LOS	

OBJETIVOS PLANTEADOS	7
5.1 BENEFICIARIOS.....	8
6 FUNDAMENTOS CIENTÍFICA TÉCNICA.....	8
6.1 ANTECEDENTES	8
7 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
7.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	11
7.2 ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	13
7.3 OBJETIVOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	13
7.4 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES	15
7.5 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	16
7.6 IMPORTANCIA	18
7.7 DIMENSIONES DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	19
7.8 COMUNICACIÓN INTERNA	20
7.9 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	21
7.10 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	22
7.11 TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	24
7.12 BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	25
7.13 DIMENSIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA	27
7.14 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	28
8 METODOLOGÍA.....	30
8.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	30
8.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	31

8.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
8.4	TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
	<i>Investigación descriptiva</i>	32
	<i>Investigación relacional</i>	32
8.5	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN.....	32
8.6	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
8.7	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	33
8.8	POBLACIÓN	34
8.8.1	MUESTRA.....	34
9	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	35
9.1	ANÁLISIS DE VARIABLES DEMOGRÁFICAS	37
9.2	ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE DIMENSIONES	38
9.3	PRUEBA DE NORMALIDAD.....	46
9.4	PRUEBA DE CHI CUADRADO	47
9.5	ANÁLISIS DE ALFA DE CRONBACH.....	48
9.6	RESUMEN DE CASOS	49
9.7	COMPARACIÓN DE HIPÓTESIS	51
9.8	GRÁFICO DE DISPERSIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	52
9.9	GRÁFICO DE DISPERSIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA	55
9.10	HISTOGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA	57
9.11	HISTOGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	58
10	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	59
11	PROPUESTA ESTRATÉGICA	61

11.1	HISTORIA	61
11.2	MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	63
11.3	VALORES	63
11.4	SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA.....	64
11.5	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	67
12	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
12.1	CONCLUSIONES	68
12.2	RECOMENDACIONES	69
13	BIBLIOGRAFÍA.....	71
14	ANEXOS.....	74

INDICE DE TABLAS

1 <i>Actividad y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados</i>	7
2 <i>Beneficiarios</i>	8
3 <i>Análisis de Variables Demográficas</i>	37
4 <i>Estadísticos Descriptivos de Dimensiones</i>	38
5 <i>Normalidad</i>	46
6 <i>Chi cuadrado</i>	47
7 <i>Alfa de Cronbach</i>	47
8 <i>Resumen de Casos</i>	49
9 <i>Comparación de Hipótesis</i>	51
10 <i>Estrategias</i>	63

INDICE DE GRÁFICOS

1 <i>Gráfico de dispersión de desarrollo organizacional</i>	42
2 <i>Gráfico de dispersión de comunicación interna</i>	44
3 <i>Histograma de desarrollo organizacional</i>	46
4 <i>Histograma de comunicación interna</i>	47

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“El desarrollo Organizacional y su influencia en la comunicación interna de la empresa comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTDA.”

Fecha de inicio: abril 2024

Fecha de finalización: agosto 2024

Lugar de ejecución: Empresa Comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTDA

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Administración de Empresas

Proyecto de investigación generativo vinculado: Ninguno

Grupo de investigación:

Alexandra del Pilar Pilamunga Tisalema

Equipo de Trabajo:

Tutor: Dr. Walter Humberto Navas Olmedo.PhD.

C.I: 050147505-7

Estudiante: Alexandra del Pilar Pilamunga Tisalema

C.I: 185054368-5

Área de Conocimiento:

Ciencias Administrativas y Económicas.

Línea de investigación: Administración y economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la carrera:

Estrategias Administrativas

1.1. Introducción

El desarrollo organizacional se ha convertido en un factor clave para la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas en un entorno empresarial cada vez más competitivo. Este proceso abarca una serie de prácticas y estrategias destinadas a mejorar la efectividad de la organización, fomentar la adaptación al cambio y potenciar el rendimiento general. En el contexto de la empresa comercial Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., el desarrollo organizacional desempeña un papel fundamental en la optimización de la comunicación interna, que es esencial para la coordinación eficiente y el éxito operativo.

La comunicación interna dentro de una organización no solo facilita el flujo de información entre los diferentes niveles jerárquicos, sino que también promueve un clima laboral positivo y fortalece la cohesión del equipo. A través de la implementación de estrategias de comunicación interna y desarrollo organizacional, Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda. busca mejorar sus procesos comunicativos internos, asegurando que la información sea transmitida de manera clara y oportuna, lo cual es crucial para la toma de decisiones efectivas y la ejecución de tareas diarias.

Este estudio examinará cómo las iniciativas de desarrollo organizacional influyen en la comunicación interna de Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., evaluando los cambios en la dinámica organizacional y su impacto en la eficiencia operativa y el rendimiento del personal. Se espera que los hallazgos proporcionen una comprensión más profunda de las interrelaciones entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna, ofreciendo insights valiosos para la mejora continua de la empresa.

2. Planteamiento del problema

Una compañía es una entidad compuesta entre dos o más personas dedicadas a realizar actividades comerciales, industriales o de servicio con el fin de obtener beneficios de la misma, en los cuales las personas trabajan en distintos departamentos, donde la comunicación desempeña un papel fundamental para el crecimiento profesional como personal de cada uno de los miembros del equipo. En este contexto, la eficiencia de la comunicación es crucial, ya que facilita la transmisión de información entre los diferentes sectores mediante los canales internos disponibles.

En este sentido la globalización y la creciente competencia, las empresas deben ser altamente flexibles y adaptativas, la empresa Comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA. LTDA. se encuentra en un entorno donde la eficiencia organizacional no solo es deseable, sino imprescindible para mantener su competitividad y asegurar su supervivencia a largo plazo. La transformación digital y las nuevas tendencias del mercado exigen que las empresas revalúen constantemente sus estructuras y procesos internos para no quedar rezagadas.

A nivel nacional se considera importante conocer y utilizar la comunicación efectiva en las organizaciones, “promover el desarrollo del sector laboral y productivo; esta integración de la comunicación y la organización, además de interferir con otros procesos de trabajo, ayuda a fijar metas y tomar decisiones.” (Contreras y Garibay, 2020).

De acuerdo con Castro (2012, p. 65), la comunicación organizacional se considera uno de los factores más importantes para el desarrollo y el correcto funcionamiento de las empresas, esto se debe a que su función en el mantenimiento de la institución y su adecuada organización es fundamental al momento de poner en práctica y llevar a cabo las estrategias de comunicación. La empresa Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTDA., tiene una falta de comunicación interna efectiva obstaculizando el proceso de desarrollo organizacional, por esta razón, al abordar esta

problemática, se generará una contribución considerable al proponer métodos más accesibles y centrarse en problemas previamente no tomados en cuenta, lo que ayudará a prevenir malentendidos en la organización.

Es por tal motivo que el problema se centra en la restringida información en el ambiente de la empresa ya que la comunicación siempre está en constante cambio para las diferentes herramientas comunicacionales que están en la actualidad, considerándose un instrumento esencial en todos los campos de estudio. Esta falta de comunicación en la empresa Importadora Alvarado Vásconez CIA. LTDA. ocasiona un impacto negativo en el entorno laboral, lo que resulta en un menoscabo competitivo en su desarrollo organizacional.

Aunque la empresa ha intentado mejorar la comunicación mediante el cual los dueños y socios deben tomar decisiones, no se ha considerado del todo las opiniones de los empleados, impidiendo que las iniciativas tengan éxito, teniendo en cuenta la comunicación no es unidireccional, sino que implica una respuesta por parte del receptor, que son los empleados, para esto se debe conocer sus puntos de vista y las áreas que consideren se pueda mejorar.

Las consecuencias de no abordar este problema de manera proactiva son significativas. La empresa se enfrenta a una posible disminución en la satisfacción y retención del personal, lo que podría incrementar los costos operativos debido a la rotación de empleados y la pérdida de talento. Además, la falta de una cultura organizacional unificada y la ausencia de políticas claras de desarrollo pueden resultar en una disminución de la innovación, afectando la capacidad de la empresa para diferenciarse en un mercado saturado y altamente competitivo.

2.1. Formulación del problema

¿Cómo influye el desarrollo organizacional en la comunicación interna de la empresa Comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTD?

3. Justificación

La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional son dos aspectos que influyen significativamente siendo clave para el logro de los objetivos y el crecimiento de una empresa. La forma en que se comparte la información e ideas dentro de una organización influye poderosamente en la motivación y el compromiso de cada uno de los miembros de la organización. (Valdivia, 2022)

El desarrollo organizacional implica una serie de cambios estratégicos diseñados para alcanzar objetivos específicos en la planificación de la empresa, con el fin de impulsar su crecimiento enfocándose en implementar intervenciones planificadas para potenciar las capacidades de la organización, lo que a su vez genera un aumento en los beneficios y contribuye al crecimiento empresarial sostenible. (Cevallos, 2023)

Dado que la mejora continua es un factor crítico para la supervivencia en el entorno empresarial actual, es fundamental que la empresa implemente estrategias de comunicación interna y desarrollo organizacional. La propuesta de optimización de la comunicación interna responde a la necesidad de alinear las metas individuales de los empleados con los objetivos globales de la organización.

La aplicación de estos lineamientos no solo busca mejorar la eficiencia operativa, sino también fomentar una cultura organizacional basada en la ética, el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida. Esto permitirá que los empleados se conviertan en agentes activos de su propio desarrollo, lo cual, a su vez, potenciará el crecimiento de la empresa.

La adopción de estas estrategias contribuirá a la creación de un entorno laboral que facilite la innovación y la adaptación al cambio, asegurando que la empresa pueda mantenerse competitiva y sostenible en el largo plazo. La implementación de políticas de formación continua y la promoción de un ambiente de trabajo propicio son claves para el éxito de esta propuesta.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar el desarrollo Organización y su influencia en la comunicación interna de la empresa Comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTD.

4.2 Objetivos específicos

- Indagar los fundamentos teóricos de Desarrollo Organizacional y Comunicación interna.
- Levantar información sobre el grado de comunicación interna de la Empresa Comercial Importadora ALVARADO VÁSCONEZ CIA. LTDA.
- Proponer estrategias de mejora de la comunicación interna que contribuya al fortalecimiento del desarrollo organizacional en la empresa Comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA. LTDA.

5 Actividad y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados

Tabla N 01 Actividades y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Producto
Objetivo 1 Indagar los fundamentos teóricos de Desarrollo Organizacional y Comunicación interna.	Recopilación de información por medio de la exploración de las variables expuestas a la investigación, obtenidos de fuentes confiables como artículos científicos, Google Académico, revistas de renombrado impacto.	Abril 2024 – Agosto 2024.	Estructuración del Marco teórico
Objetivo 2 Levantar información sobre el grado de comunicación interna de la Empresa Comercial Importadora ALVARADO VÁSCONEZ CIA. LTDA.	Aplicación de la encuesta Desarrollo Organizacional y Comunicación Interna correspondiente a la muestra de estudio.	Abril 2024 – Agosto 2024.	Obtención de encuestas y análisis de datos.
Objetivo 3 Proponer estrategias de mejora de la comunicación interna que contribuya al fortalecimiento del Desarrollo Organizacional en la empresa Comercial Importadora ALVARADO VASCOES CIA.LTD.	Creación de un plan de estrategias para la mejora de la comunicación interna fortaleciendo el Desarrollo Organizacional de la empresa.	Abril 2024 – Agosto 2024.	Presentación de las estrategias propuestas.

Fuente: *La investigadora*

5.1 Beneficiarios

Este proyecto de investigación se enfoca en dos categorías que se beneficiarán de los resultados: aquellos que recibirán un beneficio directo y aquellos que recibirán un beneficio indirecto.

Tabla N 02 Beneficiarios

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
El presente estudio beneficiara a la empresa Comercial Importadora Alvarado Vásconez CIA.LTD.	Los clientes de la empresa que se abastezcan de los productos.

Fuente: *La investigadora*

6 FUNDAMENTOS CIENTÍFICA TÉCNICA

6.1 Antecedentes

En el ámbito del progreso de la organización y la comunicación interna, se han identificado diversos estudios relevantes, los cuales proporcionarán la información necesaria sobre las diferentes variables a estudiar y como estas se relacionan entre sí.

"La presencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la zona administrativa de la Escuela Politécnica de Agricultura de Manabí Manuel Félix López" (Barreto y Zambrano, 2020)

El objetivo principal de este proyecto fue determinar la incidencia de la comunicación interna de las áreas administrativas de la ESPAM "M.F.L" para el desarrollo organizacional. El trabajo se realizó con base en métodos científicos como la inducción, deducción y análisis, realizando de manera efectiva los pasos del proceso ya que la técnica de recolección de datos utilizó herramientas de entrevista y encuesta al personal administrativo. La encuesta constaba de

10 preguntas que se presentaron de forma estructurada, clara y comprensible para facilitar las respuestas de los encuestados. Los eventos se repartieron en 29 áreas de la escuela e involucraron a un total de 361 empleados. Se analizaron los procesos de comunicación interna en cada área administrativa para determinar si se estaban siguiendo los estándares establecidos en el ambiente laboral, luego se analizaron los factores de comunicación interna que inciden en el desarrollo organizacional de la región administrativa ESPAM M.F.L. en hojas de observación y encuestas. Los resultados revelaron varias brechas, como información interna contradictoria, desconocimiento sobre la gestión de procesos, problemas de conexión a Internet, resistencia de los departamentos de trabajo y grupos de poder de la organización, falta de información sobre los procesos y la estabilidad laboral, así como una débil identidad institucional, para eso se creó una propuesta de mejoras que contribuirá a fortalecer el desarrollo de la organización.

El aporte significativo de este estudio establece en definir con precisión aspectos de evaluación que comprenden múltiples dimensiones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, de esta manera permitiendo comprender a profundidad las dos variables puestas en estudio. De igual forma al identificar los tipos de factores que intervienen en la comunicación interna permite tener una amplia visión integral de los elementos que influyen en el desarrollo organizacional. Además, el plan de mejora que se propone permite renovar las falencias de cada área administrativa, en tal sentido el estudio no solo brinda un marco teórico, sino también un plan de mejora que puede ser empleada en la empresa, y adaptada para el mejor uso en las diferentes áreas.

“Canales de comunicación organizacional interna en el distrito de educación 13D12 TOSAGUA – ROCAFUERTE 2021-2022,” (Barre y Mendoza, 2023)

Este estudio evalúa los canales de comunicación interna organizacional para determinar el impacto de la administración en el distrito educativo 13D12 TOSAGUA – ROCAFUERTE. Este trabajo se realizó mediante un enfoque inductivo y analítico que facilitó el proceso de recaudación de datos, entrevistas e instrumentos de encuesta, incluyendo 16 preguntas para evaluar los canales de comunicación interna de la organización y 16 enunciados para evaluar la gestión administrativa, formulando un total de 32 preguntas. Los resultados indicaron que se detectaron un déficit significativo en el estado actual de los canales de comunicación interna organizacional en el distrito de educación, situándose en un nivel medio, esto implica una disminución en las dimensiones de apertura, flexibilidad y multidireccionalidad, aunque la instrumentalización se encuentra en un nivel óptimo.

Mediante este proyecto me permite orientar sobre los niveles de comunicación idóneo para ser escuchado por los colaboradores con la intención de propiciar un ambiente de igualdad y confianza dentro del entorno laboral. De manera adicional las dimensiones relacionadas con los canales de comunicación interna ofrecen una visión integral de los elementos que intervienen en el desarrollo organizacional. Este estudio ha entregado una contribución significativa al presentar un análisis teórico detallado de los componentes de la comunicación interna.

“El desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP SAS.” (Vélez, 2024)

El propósito de este estudio es identificar los factores básicos del desarrollo organizacional efectivo y la comunicación interna de la empresa DIMARGROUP S.A.S y crear una base teórica analizando la relación que existe en ambas variables. El enfoque del proyecto se basa en métodos cuantitativos, tanto descriptivos como correlacionales, utilizando varias fuentes bibliográficas como estudios de campo. La población de estudio estuvo compuesta por 50 empleados registrados en la nómina de la empresa y la técnica utilizada fue una encuesta mediante un cuestionario con 20 preguntas respondidas en una escala Likert de cinco puntos. El análisis estadístico utilizado arrojó un valor de 0,86, lo que indica una excelente confiabilidad, para verificar la hipótesis, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, que arrojó un resultado de 0,57 que fue una correlación positiva moderada. Lo que lleva a concluir que las variables de desarrollo organizacional están relacionadas con las variables de comunicación interna entre los empleados de la empresa.

7 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

7.1 Desarrollo organizacional

Desarrollo Organizacional (DO) se ha convertido en una excelente herramienta de cambio para conseguir una mayor efectividad organizacional, condición indispensable en el mundo actual caracterizado por una intensa competencia a nivel nacional e internacional. Al respecto, (Cardozo, 2021) ofrecen varias perspectivas de autores sobre este tema, citando en primer lugar a Benis, uno de los principales impulsores de esta actividad, quien da la siguiente definición: "Es una respuesta al cambio, una respuesta compleja. (pág. 2). Lo mismo se aplica a Cummings y Worley (ob. citado), refiriéndose a Beckhard (1968), quien ve el DO como "esfuerzos planificados en toda la empresa dirigidos desde arriba para mejorar la eficiencia y la salud de la empresa a través de

intervenciones planificadas en los procesos y la aplicación del conocimiento de las ciencias del comportamiento" (p. 2).

De los conceptos anteriores se puede concluir que el DO implica un cambio en las estrategias de gestión, así como en la estructura e interacción de los sistemas de apoyo, por lo que se puede señalar que se basa en la aplicación y difusión de conocimientos que hacen que los gerentes sobresalgan. Como líderes de organizaciones, deben mantener esta posición que requiere una evaluación continua para crear y reforzar continuamente el cambio.

Pérez (2016), el desarrollo organizacional busca lograr un cambio planeado en las organizaciones basándose por sus necesidades, exigencias o demandas de tal manera la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para así mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una dirección exitosa.

Vélez (2023), el desarrollo organizacional busca lograr una transformación sostenible en la empresa, lo que requiere que las organizaciones sean capaces de evolucionar constantemente para mantenerse competitivos en un entorno empresarial en constante evolución. Para lograr este objetivo, se emplean diversas estrategias y enfoques, como el fomento del desarrollo de habilidades, la comunicación efectiva, la formación continua, la gestión de conflictos, el liderazgo visionario y la planificación estratégica, con el fin de asegurar un crecimiento sostenible y una mayor eficiencia en la organización.

7.2 Organizaciones empresariales

Según (Cardozo, 2021) “Se dice que un buen equipo puede hacer que cualquier programa organizacional funcione para lograr una meta o un conjunto de metas específicas” (p. 4). En resumen, la organización es una estructura técnica de relaciones mutuas que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales del organismo social y los elementos humanos para lograr la máxima eficiencia, y es el último elemento para su plena realización.

En este sentido, la planifica toda la información mostrada sobre el desarrollo de la empresa y guardada hasta el más mínimo detalle, actualmente vivimos en un mundo de cambios rápidos y acelerados en muchas áreas, incluidas la política, la ciencia, la tecnología y la comunicación, y las propias organizaciones han desarrollado la capacidad de integrar tecnología e información. Sin embargo, la capacidad de muchas organizaciones para afrontar, cambiar y adaptarse al cambio sociocultural se ve obstaculizada por su incapacidad para adaptarse para integrar el cambio tecnológico. En realidad, así como sucedió con el uso de la computadora, en ocasiones el retraso cultural evita el uso idóneo de la nueva tecnología (Moran et al., 2020).

7.3 Objetivos del desarrollo organizacional

Si bien todo esfuerzo de D.O debe partir de objetivos concretos, de un diagnóstico de la situación que se desea cambiar, así como de objetivos más generales. Cardozo (2021) afirma:

- Generar información objetiva y subjetiva, legal y relevante sobre la realidad de la empresa y retroalimentar esta información a los miembros del sistema del cliente.
- Crear un ambiente inclusivo, que reconozca la realidad de la organización y esté abierto al diagnóstico y solución de problemas.
- Diagnosticar problemas y situaciones insatisfactorias.
- Crear un ambiente de confianza para que no se produzcan manipulaciones entre superiores,

compañeros y subordinados.

- Ampliar el potencial individual en tres áreas de competencia: tecnología, gestión y relaciones interpersonales.
- Desarrollar habilidades de cooperación entre individuos y grupos para lograr sinergia entre esfuerzos y trabajo en equipo.
- Encontrar nuevas fuentes de energía, liberar energía bloqueada en individuos y grupos, o energía retenida en puntos de contacto e interacciones entre ellos.
- Compatibilidad, viabilidad, coordinación e integración de las necesidades y objetivos de la empresa y sus integrantes.
- Incitar a las impresiones y emociones de las personas.
- Poner sobre la mesa los conflictos, desacuerdos y tensiones cuando los riesgos lo ameriten y abordarlos de forma directa, racional y constructiva.
- Provocar o estimular la necesidad de establecer metas, objetivos y tareas, que, de ser posible, sean cuantitativos y suficientemente cualificados para orientar la planificación de actividades y la evaluación de unidades estructurales, grupos y desempeño individual.
- Sensibilizar a la alta dirección, líderes y directivos y empoderarlos con valores y percepciones sobre el comportamiento masculino en las organizaciones.
- Investigar a dónde y en qué medida estas ideas y cultura influyen en los objetivos, métodos, procesos, comportamiento, desempeño y resultados alcanzados.
- Analizar la adaptabilidad del funcionamiento de la organización en relación con sus características.
- Determinar las responsabilidades y decisiones de la solución lo más cerca posible de la fuente de información jerárquica relevante del tipo de solución.

- Desarrollar la organización a través del desarrollo individual.
- Compatibilidad y optimización de objetivos, recursos, estructuras, procedimientos y comportamientos.
- Mejorar los sistemas y procesos de información y comunicación.
- Identificar obstáculos o pérdidas de distintos tipos de energía y recursos: físicos, humanos, materiales, de información, etc.

De acuerdo con los objetivos anteriores, no necesariamente se aplicarán a todos los escenarios en los que el DO esté intentando alcanzar el objetivo, sino que se adaptarán al contexto en el que evoluciona la organización.

7.4 Estrategias Organizacionales

El termino estrategia define la acción que se puede emprender en beneficio de dar diseño, esquema, fase o etapa algún proceso (Salinero, 2019), en tal ámbito de ideas, Carrera y Vásquez (2018), afirman que “permite ser, preciso en la identificación plena de los elementos que se necesitan para perseguir un fin común entre personas, procedimientos o lineamientos que conducen a alcanzar un objetivo en particular” (p. 13). Dicha acción se convierte en organizacional cuando se trazan líneas horizontales en la fase de planeación de la estrategia, donde se describen responsables, lapsos de tiempos, actividades y los recursos que se van a requerir para cumplir dicha estrategia (Linkia, 2019) La estrategia organizacional es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una Organización, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo.

La estrategia organizacional se puede definir tal y como lo expone Castaño (2019), “como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo las metas en el corto, mediano y largo plazo” (p. 113). En este sentido,

Bolero (2019), expone que: ... se pueden analizar y unificar las definiciones de los planes de capacitación y la estrategia organizacional, ya que ambas están estrechamente relacionadas al ámbito laboral y organizacional de una empresa. La relación de ambos términos radica en la necesidad de las empresas en diseñar estrategias asociadas a la capacitación de los trabajadores, como una práctica que ayudara a consagrar el alcance de las metas totales que estas suelen proponer ejercicio tras ejercicio económico y que está asociado al mejoramiento de la rentabilidad y operatividad en los mercados donde opera la empresa (p. 273).

Considerando la cita presentada, la filosofía y concepción de la estrategia organizacional en el contexto y dimensión que caracteriza al talento humano, parte de la definición de que los seres humanos poseen capacidades y no recursos de los que se pueden disponer a discreción, son seres con posibilidades de desarrollo e infinito aporte que se ofrece a la organización empresarial para optimizar los procesos y por ende los resultados, los cuales se convierten en mayor y mejor productividad y rentabilidad (Linkia, 2019).

7.5 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se da debido a la comunicación, porque se puede dividir en partes para entender el comportamiento humano en una organización, donde todo sucede de acuerdo a la transferencia y asimilación de información en la empresa. La comunicación en una organización es importante porque ayuda a mantener la cohesión y proporciona un medio para el flujo normal de información, elevando así los estándares, motivando a los empleados y ayudando a alcanzar las metas organizacionales. El comportamiento organizacional se define como una disciplina que se ocupa de describir, controlar, predecir y comprender el comportamiento humano en un entorno organizacional, cuando se aplica a los individuos de una organización, incluye normas y valores, ya que es una herramienta en beneficio de la humanidad y se aplica comúnmente

al comportamiento humano en diversas organizaciones, como empresas comerciales, gobiernos, escuelas y agencias de servicios, comprendiendo así el comportamiento organizacional. (Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, 2020)

El comportamiento organizacional también examina el comportamiento de grupos y organizaciones porque nadie se comporta igual que los demás, sin embargo, algunos eventos que ocurren en las organizaciones no pueden explicarse por las acciones individuales. Por lo tanto, estos eventos deben examinarse en relación con variables de grupo u organización, ya que se centra en comportamientos observables como hablar con colegas, operar equipos o preparar informes, también incluye estados internos como pensar, percibir y tomar decisiones. (Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, 2020)

Entre estas definiciones se encuentran varios conceptos, como la comunicación interna, que se produce entre todos los miembros de la organización en diferentes niveles; por ejemplo, desde los supervisores diarios hasta los operadores. Asimismo, la comunicación externa implica el intercambio de información entre la organización y su entorno, utilizando diversos canales como la comunicación escrita y los medios de comunicación masiva.

Por otro lado, el comportamiento organizacional tiene un impacto directo en la productividad individual. En empresas con un ambiente laboral positivo, la comunicación es más efectiva, los empleados están más motivados y comprometidos, lo que se refleja en un mejor rendimiento. (Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, 2020)

7.6 Importancia

El comportamiento organizacional se especializa en el estudio de cómo el comportamiento afecta el desempeño de las organizaciones en situaciones relacionadas con el empleo, se considera que el comportamiento organizacional incluye temas clave como motivación, comportamiento y poder de liderazgo, comunicación interpersonal, estructura y procesos de equipo, aprendizaje, desarrollo de actitudes y percepciones, procesos de cambio, conflictos, planificación del trabajo y estrés laboral. (Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, 2020)

El comportamiento humano en las organizaciones es impredecible porque surge de necesidades y sistemas de valores profundamente arraigados en las personas, no existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con personas, ni soluciones perfectas para los problemas organizacionales, todo lo que se puede hacer es aumentar la comprensión y las capacidades existentes para mejorar la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo, los objetivos son difíciles de alcanzar, pero tienen un valor colosal, ya que si está dispuesto a tratar a las personas adecuadamente, podrá trabajar con ellas de manera eficaz (Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, 2020)

La comunicación es esencial en cualquier organización, ya que permite mejorar el comportamiento, intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos igualmente de transmitir la cultura y la educación. Además, en una organización el flujo de información, tanto interna como externa, es sumamente importante para lograr una retroalimentación entre todos los elementos y lograr una mayor productividad.

7.7 Dimensiones del Desarrollo Organizacional

Segun (Wisbord 1976) menciona los siguientes puntos:

- **Propósito:** Se refiere a la razón de ser de una organización, su misión y visión, el objetivo principal que guía las acciones y decisiones de la empresa, un propósito claro y bien definido ayuda a dar sentido y dirección a la organización.
- **Estructura:** Se refiere a la forma en que se organiza y se relacionan las diferentes partes de una organización, influye en la eficiencia y eficacia de la organización.
- **Liderazgo:** Se refiere a la capacidad de influir y guiar a los demás hacia un objetivo común, un líder efectivo es capaz de inspirar, motivar y empoderar a sus seguidores para alcanzar el propósito de la organización.
- **Relaciones:** Se refiere a las interacciones y conexiones entre las personas dentro de una organización, estas pueden ser formales o informales, y pueden influir en la comunicación, la colaboración y la productividad. Las relaciones saludables y positivas pueden ayudar a crear un ambiente de trabajo agradable y productivo.
- **Recompensas:** Se refiere a los incentivos y reconocimientos que se ofrecen a los empleados por su trabajo y contribución a la organización, las recompensas adecuadas pueden motivar a los empleados a trabajar con más eficiencia y eficacia.
- **Mecanismos útiles:** Se refiere a los procesos y sistemas que se utilizan para apoyar y facilitar el trabajo en una organización, pueden ayudar a mejorar la eficiencia y productividad de la organización.

- **Resistencia al cambio:** Se refiere a la oposición o rechazo a los cambios que se producen en una organización. La resistencia al cambio puede ser causada por miedo, incertidumbre, falta de comunicación, etc. La resistencia al cambio puede obstaculizar la implementación de cambios y mejoras en la organización.

7.8 Comunicación Interna

La comunicación interna se refiere a la interacción que ocurre dentro de una empresa con el fin de fomentar un entorno laboral armonioso y eficaz entre los distintos departamentos y empleados, promoviendo así la colaboración y el entendimiento mutuo entre los miembros de la organización (Cuenca & Verazzi, 2020).

Según (García, 1998) en su libro comunicación interna, se destaca que la gestión de esta área se centra en las diversas acciones y metodologías prácticas que los responsables de la comunicación implementan, su objetivo es planificar todos los recursos disponibles para facilitar un desarrollo más efectivo dentro de la organización.

Según Duran (2020) la comunicación interna se enfoca en agilizar el intercambio de información y en fortalecer las relaciones laborales entre las áreas de trabajo, la dirección y los equipos, con el fin de lograr los objetivos institucionales de manera efectiva y con calidad, a través de un trabajo en equipo sólido y colaborativo.

La importancia de la comunicación interna de alta calidad es la clave para la interacción y el compromiso de los empleados, ya que principalmente les informa sobre los asuntos de la empresa, facilitando a los empleados comprender los cambios de la empresa, los nuevos objetivos o los desafíos a los que se enfrenta su empresa en cualquier momento, además, una comunicación interna eficaz también hace que los empleados se sientan más involucrados en la empresa.

Cuando la dirección intenta conectarse con los empleados, automáticamente se sienten como una parte realmente importante de la empresa. Una buena comunicación va de la mano de una imagen favorable de su empleador.

Para Montenegro (2020), las habilidades de comunicación son una de las habilidades más demandadas en el mercado laboral, los empleadores valoran la brevedad, la precisión, la claridad y la confianza en la comunicación en el lugar de trabajo porque puede transmitir ideas de manera efectiva y promover un ambiente de trabajo positivo y el logro de objetivos.

7.9 Comunicación organizacional

Desde la perspectiva de Canelón (2021), la comunicación organizacional se refiere a “el flujo de mensajes en una red de relaciones interdependientes” (p. 45). De este modo, la comunicación en la organización consta de varios elementos que, cuando se desarrollan sistemáticamente, proyectan la imagen de la empresa tal como la perciben los diferentes grupos destinatarios. Para Baldisserai (2023) es una cuestión de comunicación que se da en las relaciones que establecen las organizaciones con los diferentes sujetos”. (p. 6) 44 ¹Como tal, el fenómeno de la comunicación en las organizaciones.

¹ Baldissera (2023) “PROPUESTA DE UN MODELO TEÓRICO-METODOLÓGICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EMPRESAS VENEZOLANAS. CASO: CORPORACIÓN SYBVEN trabajo de grado para optar al título de Magister Universidad Central de Venezuela

En este orden de ideas, le otorgó características integrales y la denominó comunicación corporativa, enfatizando que: la comunicación corporativa está relacionada con las acciones y el comportamiento global de la organización y se convertirá en un portador y soporte de la calidad del servicio (porque servicio es comunicación y relaciones) y ambos (Comunicación y servicio) son portadores de la imagen de la empresa. La comunicación corporativa es holística e integral, refiriéndose a la coordinación, integración y gestión de diversas formas de comunicación corporativa como un todo orgánico. (p. 48)².

La comunicación corporativa según Canelón (2021), “Es un sistema de información que una institución (empresa, fundación, universidad, ONG, etc.) diseña para una sociedad específica (grupo objetivo) con el fin de sensibilizarla. su misión y visión, construyendo empatía entre ambas partes (sociedad y empresa)” (p. 17). Dependiendo de la variedad de grupos destinatarios a los que se dirige la comunicación corporativa, la comunicación organizacional puede tomar diferentes nombres, por ejemplo: comunicación corporativa, comunicación empresarial, comunicación institucional, que son los más utilizados. Por lo tanto, es fácil entender si responden a diferentes situaciones y están destinados a un grupo objetivo específico.

7.10 Objetivos de comunicación interna

Cuando los trabajadores se sienten escuchados, valorados y reconocidos por su contribución, se sienten parte integral de la organización, en este sentido, la comunicación interna forma un papel clave en la creación de un entorno colaborativo, donde los empleados se sienten motivados para participar activa mente y aportar nuevas ideas. (Villanueva, 2015)

² Canelón (2021) PROPUESTA DE UN MODELO TEÓRICO-METODOLÓGICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EMPRESAS VENEZOLANAS. CASO: CORPORACIÓN SYBVEN trabajo de grado para optar al título de Magister Universidad Central de Venezuela

Esto no solo fomenta la integración y el crecimiento personal, sino también impulsa la innovación y el logro de los objetivos empresariales, por lo tanto, es fundamental que exista una comunicación clara y precisa en todas las áreas de la empresa, para que los equipos puedan trabajar en armonía y alcanzar sus metas de manera efectiva (Abad, 2020).

Según Panchi y Recalde (2023), la comunicación interna tiene los siguientes objetivos claves:

- Emitir información valiosa a la empresa.
- Contar con diversos canales de comunicación
- Optimización del flujo de información
- Mejorar las relaciones entre colaboradores
- Retención de talento valioso
- Contribuir con la capacitación de los colaboradores
- Promover el conocimiento para generar identidad de la empresa

Al lograr estos objetivos la comunicación interna estimula el desarrollo de relaciones interpersonales y fomenta un ánimo de colaboración entre los profesionales, reduciendo las barreras entre departamentos y permitiendo que las personas se vinculen y trabajen en armonía.

Los objetivos del plan de comunicación interna de una empresa se superponen en cierta medida con la comunicación externa, sin embargo, la comunicación externa se centra en actores externos a la empresa (normalmente clientes, proveedores, inversores, medios), mientras que la comunicación interna se centra en los empleados (Martin & Agostina, 2021).

7.11 Tipos de comunicación interna

A partir de diferentes matices y conceptos se pueden crear diferentes clasificaciones de la comunicación interna que son los siguientes:

- **Comunicación formal.** La comunicación formal puede adoptar dos formas: escrita y oral, las actividades diarias se llevan a cabo principalmente a través de la comunicación verbal, mientras que los asuntos más importantes requieren comunicación escrita (2023, p. 405). El remitente y el destinatario están conectados de alguna manera a través de una organización, la comunicación debe realizarse a través de determinados canales para pasar de una persona a otra, teniendo en cuenta el sistema de intercambio de información basado en canales y sistemas designados oficialmente.
- **Comunicación descendente.** Para Waltz (2019), la comunicación descendente es el proceso mediante el cual los mensajes fluyen desde los niveles superiores a los niveles inferiores de la estructura organizacional, incluye instrucciones, directivas y órdenes emitidas por la dirección a los subordinados para establecer objetivos, políticas y procedimientos claros. La comunicación es una herramienta indispensable en todos los campos, y el entorno empresarial no es una excepción, en particular, la "comunicación descendente" es crucial para las operaciones diarias de una organización, este término técnico tiene un concepto muy práctico: se refiere al flujo de ideas e instrucciones que se transmiten desde los niveles superiores a los asociados en los niveles inferiores de la estructura empresarial.

- **La comunicación ascendente.** Define Gaivan (2019), la comunicación ascendente es una de las formas más efectivas de comprender la realidad de la organización y promover la creatividad de los empleados, por lo que se deben considerar algunas herramientas clave para que funcione correctamente. Es de gran valor crear un sistema de consulta que facilite la ejecución de tareas y actividades y fomente la participación activa de todos los sistemas.
- **Comunicación horizontal.** También llamada comunicación lateral según Díaz (2022), implica interacciones entre colegas del mismo nivel, con el objetivo final de garantizar que todos sigan pautas, políticas y procedimientos para lograr los objetivos establecidos y fomentar relaciones sólidas y un ambiente de trabajo positivo. A diferencia de la comunicación vertical, que implica una relación de dependencia, la comunicación horizontal no establece una jerarquía de superioridad o inferioridad.

7.12 Barreras de Comunicación interna

Es frecuente que existan problemas de comunicación, lo que resulta en una disminución de la productividad y el incumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección. Esto resulta la importancia de informar a los subalternos de manera oportuna y asertiva (Hernández & Vargas, 2020). Por otro lado, si la comunicación interna es eficaz, la organización se beneficiará de una menor manera coordinación entre sus empleados, lo que a su vez incrementará la productividad, en cambio, si la comunicación falla, la empresa podría enfrentarse a dificultades para integrar a sus miembros, lo que llevaría a una baja en la productividad.

En relación a esto, las barreras que pueden afectar negativamente la comunicación efectiva dentro de una organización incluyen:

- **Barreras Físicas.** Estas son los obstáculos que dificultan la comunicación, tales como ruidos, murmullos y sonidos que impiden una correcta audición y comprensión por parte del receptor. También se consideran las interferencias telefónicas y, en ocasiones, factores climáticos que afectan la comunicación. (Correa, 2020).
- **Barreras Fisiológicas.** Estas limitaciones afectan la capacidad para emitir o recibir un mensaje con claridad, puesto que las interferencias pueden tener una voz débil o problemas de articulación, mientras que el receptor puede sufrir dificultades de audición que impiden la claridad de la misma. (Correa, 2020).
- **Barreras Psicológicas.** Estas barreras surgen de sentimientos negativos hacia el emisor o receptor, como miedo, odio o tristeza, lo que afecta la calidad de la comunicación entre las partes. (Correa, 2020).
- **Barreras Semánticas.** Se producen cuando hay una interpretación errónea del mensaje debido a dificultades con el idioma o el uso de terminología inadecuada o desconocida para las partes involucradas. (Correa, 2020).
- **Barreras Administrativas.** Estas barreras se originan por la falta de planificación y la existencia de situaciones poco claras, lo que puede resultar en una comunicación ineficiente y mala retención de información. (Correa, 2020).
- **Barreras Ambientales.** Se relacionan con las condiciones del entorno donde se comunica el mensaje y se vincula con las incomodidades del frío, calor, visuales o sonoras. (Correa, 2020).

- **Barreras Verbales.** Surgen por la manera en que se emiten el mensaje, si es muy rápido o utilizo un lenguaje técnico que obstaculiza la comprensión. (Correa, 2020).
- **Barreras Interpersonales.** Estas se producen debido a percepciones y creencias diferentes entre el emisor y receptor, así como suposiciones erróneas que pueden entorpecer la comunicación. (Correa, 2020).
- **Barreras Tecnológicas.** Resultan de fallos en equipos de comunicación que impiden la entrega oportuna del mensaje, creando interferencias en el proceso comunicativo. (Correa, 2020).

7.13 Dimensiones de Comunicación interna

Segun Downs y Hazen (1977), identifican las siguientes dimensiones:

- **Clima comunicativo:** Las personas evalúan suelen la comunicación en función de cómo se sienten en el trabajo. Esta sección explora cómo la comunicación en la empresa afecta la motivación y la identificación de los empleados, así como su percepción de la competencia comunicativa y cómo el flujo de información influye en su trabajo.
- **Comunicación supervisada:** Se centra en la comunicación bidireccional, es decir, cómo los superiores se comunican con sus subordinados y cómo estos últimos se sienten escuchados. Esta dimensión también evalúa la confianza que los empleados tienen en sus superiores.
- **Integración organizacional:** Se refiere a la cantidad y calidad de la información que los empleados reciben sobre su trabajo, beneficios y políticas de la empresa, así como noticias y eventos actuales. Esto ayuda a los empleados a sentirse parte de la organización.

- **Calidad de los medios:** Se evalúa en función de la utilidad y claridad de las fuentes de información, como publicaciones, memorandos y reuniones, y la cantidad de información que se proporciona.
- **Comunicación compañeros de trabajo:** Se centra en la cantidad y precisión de la información que se comparte a través de redes informales en la empresa.
- **Información Corporativa:** Se refiere a la información que se proporciona sobre la empresa, sus objetivos y rendimiento, así como la conciencia sobre eventos externos que afectan a la organización.
- **Relación con los subordinados:** Se centra en la comunicación descendente y la capacidad de los empleados para enviar información hacia arriba, así como la sobrecarga de comunicación que pueden experimentar los superiores.
- **Retroalimentación:** Información que el personal de trabajo necesita informarse sobre como se les evalúa y valora su trabajo.

7.14 Estrategias de comunicación

Según Ramírez (2022), una estrategia de comunicación es un plan de acción diseñado para lograr metas específicas de comunicación. A continuación, se describen.

- **Relaciones públicas.** Esta estrategia se enfoca en administrar la imagen pública y la reputación de una organización, producto o persona, generalmente, implica establecer y mantener una relación positiva entre la organización y su público objetivo mediante diversas formas de comunicación (Castro & Díaz, 2020).

- **Comunicación corporativa.** Este tipo de estrategia se emplea para realzar la misión y los valores de la empresa, tales como el servicio al cliente, la responsabilidad y la innovación, también conlleva colaborar con los medios de comunicación para asegurar que la organización mantenga una imagen positiva (Aced & Miquel, 2021).
- **Proceso de Gestión.** Según Linkia (2019), un proceso es un conjunto de actividades o pasos necesarios para realizar una actividad. La gestión consta de varias etapas, fases o funciones, siendo imprescindible un conocimiento absoluto para aplicar adecuadamente los métodos, principios y técnicas de esta disciplina. Por lo tanto, las principales fases del proceso de gestión son las siguientes:
 - **Planificación:** es un proceso que comienza con la visión del líder de la organización. La misión de la organización para determinar las metas, estrategias y políticas de la organización. La planificación cubre el largo plazo (5 a 10 años o más), mediano plazo (1 y 5 años) y corto plazo con un presupuesto anual detallado. Los cambios actuales, impulsados por factores económicos, climáticos, sociales, tecnológicos y políticos, crean un entorno turbulento donde la planificación se retrasa y los plazos se acortan, lo que obliga a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes de forma sistemática y constante.
 - **Organización:** La misión pronto estará completa; esto se logrará mediante el desarrollo de procesos de negocio que determinen la forma y la secuencia temporal de las tareas, en definitiva, la organización está coordinada y sincronizada.
 - **Dirección:** Es la influencia o persuasión de la dirección sobre los individuos para lograr los objetivos fijados. Utilice modelos lógicos e intuitivos para tomar decisiones informadas.

- **Controlar:** Medir y comparar el desempeño del trabajo realizado con los objetivos marcados, identificando desviaciones y tomando medidas para corregirlas. El control se realiza a nivel estratégico, táctico y operativo, toda la organización es evaluada a través del sistema de control de gestión. Por otro lado, se contratan auditorías externas para analizar y auditar diversas áreas funcionales.

Las actuaciones administrativas se caracterizan por su carácter documental, es decir, quedan reflejadas en documentos que documentan dichas actuaciones, pues la preservación y disponibilidad de dichos documentos es fundamental, ya que pueden ser requeridos en cualquier momento por diversas actividades específicas del proceso de la organización, por lo que se han desarrollado procesos de archivo para gestionar estos documentos.

8 METODOLOGÍA

8.1 Hipótesis de investigación

8.1.1 Hipótesis

Las hipótesis se definen como ideas que representan respuestas esperadas a una pregunta de investigación, en otras palabras, muestran respuestas preliminares a las preguntas de investigación. (Carona & Fonseca, 2023)

8.1.2 Hipótesis Nula

H₀: El desarrollo organizacional NO tiene influencia con la comunicación interna en la empresa Importadora ALVARADO VÁSCONEZ CIA. LTDA.

8.1.3 Hipótesis Alternativa

H₁: El desarrollo organización SI tiene influencia con la comunicación interna en la empresa Importadora ALVARADO VÁSCONEZ CIA. LTDA.

8.2 Enfoque de investigación

Según (Hernandez & Mendoza, 2018), los métodos cuantitativos se encargan de enfatizar varios procesos sistemáticos que parten de una idea específica para luego generar objetivos y preguntas que estarán respaldadas por fuentes de información secundarias y primarias.

El propósito de este estudio es medir la influencia del desarrollo organizacional y comunicación interna, mismo que se sustentara del enfoque cuantitativo implicando la recolección de datos y el análisis minucioso de datos para verificar la hipótesis y llegar a una conclusión fundamentada.

8.3 Diseño de la investigación

En relación con el diseño se caracteriza como una investigación no experimental, ya que no involucra la manipulación de variables, en lugar de eso se observan los fenómenos en estado natural para ser analizados posteriormente. Además, se utiliza un diseño transversal, que implica la recolección de datos en un solo punto en el tiempo y en un solo contexto específico (Hernández Sampiere, 2018). Este enfoque proporciona una prospectiva concreta y detallada en un tiempo exacto, de la relación de Desarrollo Organizacional y Comunicación Interna de la empresa Importadora Alvarado Vásconez CIA. LTDA.

8.4 Tipo de Investigación

Este estudio se enmarca dentro de una investigación descriptivo-relacional, que busca proporcionar una visión detallada de la situación actual en cuanto al desarrollo organizacional y comunicación interna. Además, establece un nivel relacional de las dos variables analizando una interdependencia o una conexión.

Investigación descriptiva: Se enfoca en proporcionar una visión detallada y sistemática de las características propias de una población, situaciones o área específica. (Tamaño, 2006).

Investigación relacional: Busca identificar patrones y conexiones entre variables, sin necesidad de establecer relaciones causales y puede llevar a la formulación de hipótesis sobre la causalidad, como lo sugiere (Espinoza & Ochoa, 2021).

8.5 Técnica de Investigación

En este proyecto se emplearán encuestas como método de investigación, lo que permitirá recopilar información primaria a través de preguntas específicas y obtener datos que serán fundamentales para llegar a las conclusiones.

8.6 Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario se basa en una serie de preguntas fáciles de entender, preestablecidas en una secuencia lógica y presentadas de manera sencilla para que los encuestados puedan comprender y enfatizar la veracidad de sus respuestas. Varía dependiendo de la perspectiva del individuo, su finalidad es recopilar datos que ayudarán en el análisis estadístico planificado (Arias, 2021).

Con base en la cantidad y/o calidad de la información recibida, se desarrollaron 68 preguntas las cuales se encuentran distribuidas para las dos variables, para Desarrollo Organizacional se utilizó el Cuestionario de Diagnóstico Organizacional de (Weisbord 1976) que mide siete variables : propósito, estructura, liderazgo, relaciones, recompensas, mecanismos útiles, resistencia al cambio, por otro lado se encuentra el cuestionario de Comunicación interna de (Downs & Hazen, 1977), el cual mide 8 dimensiones: clima comunicativo, comunicación supervisada, integración organizativa, calidad de los medios, comunicación compañeros de

trabajo, información corporativa y retroalimentación, las cuales fueron administradas a 108 personas, entre gerentes y subordinados, las respuestas deben ser analizadas en base a sobre los conocimientos de cada persona, opiniones y experiencias, y las preguntas están dirigidas a una escala Likert de muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y muy de acuerdo, donde el valor mínimo es 1 y el valor máximo es 5.

8.7 Procesamiento de Datos

Se ha seleccionado el software SPSS debido a sus capacidades avanzadas de análisis estadístico, su amplio rango de algoritmo de aprendizaje automático, su capacidad para analizar datos y su integración sin problemas con big data. Además, su código abierto y su facilidad de uso lo hacen accesible para usuarios de todos los niveles, lo que es ideal para proyectos de diversos campos. De acuerdo con (IBM, 2023), SPSS es capaz de identificar oportunidades nuevas, mejorar la eficiencia y reducir riesgos.

En el presente estudio se realizaron diversas pruebas estadísticas para comprobar la hipótesis de investigación. Entre ellas, se incluyeron la correlación de Pearson, el Alfa de Cronbach, la prueba de Chi-cuadrado y pruebas de normalidad, que permitieron evaluar la fiabilidad de los datos y la relación entre las variables de interés. De igual forma, se representó los resultados mediante diferentes gráficas.

8.8 Población

Una población es un conjunto de individuos u objetos que comparten características comunes observables en un lugar y tiempo específicos en el que se realiza el estudio. Estas características pueden incluir aspectos demográficos, geográficos, sociales, económicos, o cualquier otra variable relevante para el propósito del estudio (López, 2019). De tal forma, en el presente estudio, la población está conformada por 160 trabajadores.

8.8.1 Muestra

Una muestra no probabilística es aquella que se selecciona sin emplear métodos estadísticos que aseguren que cada miembro de la población tenga una igual oportunidad de ser incluido (Almaguer, 2023). Este tipo de muestra no puede calcularse mediante la probabilidad y, por lo tanto, no requiere de operaciones estadísticas ni permite generalizar los resultados obtenidos a toda la población. Dentro de las variantes de muestreo no probabilístico se encuentran la conveniencia, intencional, por cuota y bola de nieve, cada una con sus propias ventajas y limitaciones. El muestreo por conveniencia, en particular, se basa en seleccionar participantes que estén fácilmente disponibles y dispuestos a colaborar (Hernández, 2021).

Por lo tanto, la presente investigación es no probabilística por conveniencia porque se seleccionaron los participantes en función de su accesibilidad y disponibilidad para participar en el estudio, que resultó con un total de 108 trabajadores de la empresa Importadora Alvarado Vásconez CIA. LTDA., la selección se hizo para facilitar la recolección de datos y obtener información de manera rápida y eficiente.

9 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La correlación es una herramienta estadística fundamentalmente utilizada para evaluar la relación entre dos variables. En este contexto, cuando se establece que una correlación es significativa a un nivel de 0.01 unilateral, se está indicando que existe una probabilidad de solo el 1% de que la relación observada ocurra por azar, lo que proporciona un alto grado de confianza en la relación identificada entre las variables.

Un nivel de significancia de 0.01 se considera más riguroso que el convencional de 0.05. Esto implica que el criterio para aceptar una correlación como significativa es más estricto, lo que reduce la posibilidad de cometer un error tipo I, es decir, rechazar incorrectamente la hipótesis nula. En un análisis unilateral, se evalúa si existe una relación en una sola dirección, lo que significa que nos interesa principalmente saber si un aumento en una variable lleva a un aumento (o disminución) en otra, en lugar de considerar ambas direcciones, sin que existe una probabilidad significativa de que esta mejora sea el resultado de la casualidad. Este tipo de análisis es crucial en la investigación, donde la implementación de nuevos métodos necesita justificación empírica sólida.

Sin embargo, es fundamental considerar que la significancia estadística no necesariamente implica que la relación observada tenga relevancia práctica en el mundo real. Por tanto, la interpretación de una correlación significativa a nivel 0.01 unilateral debe complementarse con un análisis detallado sobre la magnitud de la relación y el contexto en el que se produce.

En conclusión, la evaluación de correlaciones significativas a un nivel de 0.01 unilateral es una práctica esencial en la investigación científica. Este enfoque riguroso permite a los investigadores identificar relaciones significativas y, al hacerlo, contribuye al avance del conocimiento en diversas disciplinas. Sin embargo, siempre debe ser considerado en conjunto con otros factores que influyen en la robustez y aplicabilidad de los resultados obtenidos.

En función a este resultado, se afirma que la variable de comunicación, depende directamente del desarrollo organizacional de la empresa Alvarado Vásconez CIA. LTDA., aplicando la correlación de personas para esta variable, se pudo determinar, que no se puede calcular, ya que las respuestas son constantes, en el momento de la aplicación del resultado.

Por lo que con este resultado no se rechaza la hipótesis, el cual se refiere a la necesidad de ejecutar una propuesta que es de Crear estrategias de desarrollo organizacional en Comercial Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., lo cual tendrá un impacto positivo en la comunicación interna, mejorando la colaboración, la alineación de objetivos y la agilidad organizacional, lo que vendrá a optimizar la calidad de la comunicación interna de esta empresa en función a un mejor desarrollo organizacional, buscando mejorar los canales de comunicación, para que la empresa obtenga lo mejor de sus empleados, y está a la vez lo mejor a sus empleados, como el crecimiento personal de este.

9.1 Análisis de Variables Demográficas

Tabla N 03 Datos Personales del Personal

Variable	Detalle	Porcentaje	Cantidad
SEXO	Femenino	44%	48
	Masculino	56%	60
EDAD	De 18 a 29	56%	60
	De 30 a 49	40%	43
	De 50-64	4%	5
Cargo	Administrativo	31%	33
	Operativo	69%	75
Formación Académica	Bachillerato	11%	12
	Superior	60%	65
	Postgrado	29%	31

Fuente: *La investigadora*

En cuanto a la variable edad, se observa que la mayoría del personal (48%) se encuentra en el rango de 18 a 29 años, lo que sugiere una fuerza laboral relativamente joven. Un 23% del personal tiene entre 30 y 49 años, mientras que solo el 4% tiene entre 50 y 64 años. Esta distribución etaria puede tener implicaciones para la planificación de recursos humanos, formación y desarrollo, así como la retención de empleados.

En la variable cargo, se identifican dos categorías principales: administrativo y operativo. La mayoría del personal (69%) ocupa cargos operativos, mientras que el 31% restante desempeña funciones administrativas. Esta distribución refleja la estructura de la empresa, donde la mayoría de las actividades probablemente se centran en operaciones y ejecución de tareas relacionadas con la importación y gestión logística.

La variable formación académica presenta una notable diversidad, con el 60% del personal teniendo una formación académica superior, lo que indica un alto nivel de educación entre los empleados. Además, un 29% del personal posee estudios de postgrado, lo que sugiere un compromiso con el desarrollo profesional continuo y la especialización en áreas específicas. Solo el 11% del personal tiene una formación de bachillerato, lo que podría estar relacionado con los requisitos educativos para los distintos cargos en la empresa.

9.2 Estadísticos descriptivos de dimensiones

Tabla N 04 Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Clima comunicativo	108	5,00	25,00	18,2222	3,22471
Comunicación supervisada	108	4,00	20,00	15,0926	3,30261
Integración organizativa	108	4,00	19,00	14,1574	2,87159
Calidad de los medios	108	5,00	24,00	18,8241	3,55420
Comunicación compañeros de trabajo	108	5,00	25,00	17,2778	3,80564
Información corporativa	108	4,00	20,00	14,2870	3,29557
Retroalimentación	108	4,00	20,00	14,6852	3,07431
Comunicación subordinada	108	4,00	20,00	13,9722	2,54110
Propósito	108	5,00	25,00	19,1111	3,40240
Estructura	108	5,00	25,00	19,1389	3,37517
Liderazgo	108	5,00	25,00	17,0278	3,13395
Relaciones	108	5,00	24,00	19,0000	3,49098
Recompensa	108	5,00	24,00	17,3241	3,15585
Mecanismos útiles	108	4,00	20,00	13,4259	2,62342
Resistencia al cambio	108	4,00	20,00	16,0741	2,88309
N válido (por lista)	108				

Fuente: *La investigadora*

El análisis de los estadísticos descriptivos de las dimensiones evaluadas en el conjunto de datos revela tendencias importantes en las percepciones de los empleados respecto a diferentes aspectos de la comunicación y la organización. En primer lugar, el clima comunicativo muestra una media de 18,22, lo que sugiere que, en general, los empleados perciben positivamente este aspecto, aunque con cierta variabilidad reflejada en la desviación estándar de 3,22. De manera similar, la calidad de los medios también se percibe favorablemente con una media de 18,82, indicando que los empleados valoran los medios de comunicación utilizados en la organización, aunque con una mayor dispersión en las respuestas (desviación estándar de 3,55). La comunicación con compañeros de trabajo presenta una media de 17,28, lo que sugiere una percepción generalmente positiva, aunque la desviación estándar de 3,81 indica diferencias significativas en las experiencias de los empleados.

En contraste, dimensiones como la comunicación supervisada y la integración organizativa presentan medias más bajas, de 15,09 y 14,16 respectivamente, lo que podría reflejar desafíos en estos aspectos dentro de la organización. La información corporativa y la retroalimentación también muestran medias bajas, lo que sugiere que estos son posibles puntos de mejora, ya que los empleados no perciben que la comunicación de información corporativa o la retroalimentación sean tan efectivas como podrían ser. La comunicación subordinada tiene una de las medias más bajas con 13,97, lo que indica un área de especial atención, ya que parece haber dificultades en la efectividad de la comunicación desde los subordinados hacia los superiores.

Por otro lado, dimensiones como el propósito y la estructura muestran medias altas de 19,11 y 19,14 respectivamente, lo que indica que los empleados sienten que existe un propósito claro y una estructura definida dentro de la organización. Estas son áreas donde la organización parece estar bien establecida. El liderazgo, con una media de 17,03, se percibe de manera moderadamente positiva, aunque aún hay espacio para mejoras.

Las relaciones entre los empleados, con una media de 19,00, son vistas de manera muy positiva, sugiriendo que las interacciones interpersonales dentro de la organización son generalmente buenas. La recompensa también es percibida favorablemente con una media de 17,32, lo que sugiere satisfacción en este aspecto, aunque con variabilidad en las respuestas (desviación estándar de 3,16). Sin embargo, los mecanismos útiles presentan una de las medias más bajas con 13,43, lo que podría señalar que los empleados no perciben que cuenten con suficientes recursos o herramientas útiles para desempeñar sus tareas.

Finalmente, la resistencia al cambio tiene una media de 16,07, lo que puede indicar que los empleados están moderadamente abiertos al cambio, aunque todavía existe algún nivel de resistencia. En conjunto, estos datos sugieren que mientras hay aspectos de la organización que son bien valorados por los empleados, como el clima comunicativo, la calidad de los medios, y las relaciones interpersonales, existen áreas que podrían beneficiarse de mejoras, particularmente en lo que respecta a la comunicación supervisada, la integración organizativa, y los mecanismos útiles disponibles para los empleados.

Tabla N 08 Correlaciones de dimensiones

Correlaciones																
	Clima comunicativo	Comunicación supervisada	Integración organizativa	Calidad de los medios	Comunicación compañeros de trabajo	Información corporativa	Retroalimentación	Comunicación subordinada	Propósito	Estructura	Liderazgo	Relaciones	Recomendaciones	Mecanismos útiles	Resistencia al cambio	
Clima comunicativo	1	,632**	,708**	,631**	,640**	,548**	,611**	,595*	,646**	,576**	,570**	,597**		,562**	,521**	,603**
		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		108	108	108
Comunicación supervisada	,632**	1	,741**	,659**	,666**	,627**	,586**	,594*	,619**	,637**	,397**	,643**		,561**	,405**	,625**
	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		108	108	108
Integración organizativa	,708**	,741**	1	,719**	,635**	,470**	,577**	,596*	,625**	,651**	,465**	,596**		,545**	,422**	,560**
	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		108	108	108
Calidad de los medios	,631**	,659**	,719**	1	,594**	,513**	,582**	,457*	,668**	,661**	,460**	,641**		,587**	,468**	,589**
	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		108	108	108
Comunicación compañeros de trabajo	,640**	,666**	,635**	,594**	1	,671**	,670**	,711*	,697**	,642**	,593**	,665**		,621**	,539**	,599**
	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		108	108	108
información	,548**	,627**	,470**	,513**	,671**	1	,687**	,575*	,669**	,692**	,566**	,630**		,553**	,545**	,625**

corporati va	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Retroali mentació n	,611 **	,586**	,577**	,582**	,670**	,687**	1	,591* *	,697**	,747 **	,569**	,720**	,624**	,493**	,640 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,00 0	0,000	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Comunic ación subordin ada	,595 **	,594**	,596**	,457**	,711**	,575**	,591**	1	,571**	,591 **	,627**	,651**	,582**	,428**	,572 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Propósit o	,646 **	,619**	,625**	,668**	,697**	,669**	,697**	,571* *	1	,787 **	,715**	,751**	,769**	,668**	,763 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0		0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Estructur a	,576 **	,637**	,651**	,661**	,642**	,692**	,747**	,591* *	,787**	1	,667**	,848**	,780**	,647**	,772 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Liderazg o	,570 **	,397**	,465**	,460**	,593**	,566**	,569**	,627* *	,715**	,667 **	1	,683**	,727**	,650**	,568 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000	0,00 0		0,000	0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Relacion es	,597 **	,643**	,596**	,641**	,665**	,630**	,720**	,651* *	,751**	,848 **	,683**	1	,784**	,595**	,731 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000	0,00 0	0,000		0,000	0,000	0,00 0
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Recomp ensa	,562 **	,561**	,545**	,587**	,621**	,553**	,624**	,582* *	,769**	,780 **	,727**	,784**	1	,631**	,670 **
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000	0,00 0	0,000	0,000		0,000	0,00 0

	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Mecanismos útiles	,521**	,405**	,422**	,468**	,539**	,545**	,493**	,428*	,668**	,647**	,650**	,595**	,631**	1	,591**	
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000	0,00 0	0,000	0,000	0,000		0,00 0	
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Resistencia al cambio	,603**	,625**	,560**	,589**	,599**	,625**	,640**	,572*	,763**	,772**	,568**	,731**	,670**	,591**	1	
	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,00 0	0,000	0,00 0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

Fuente: *La investigadora*

El análisis de las correlaciones entre las dimensiones evaluadas muestra relaciones significativas entre todos los pares de variables, con valores de correlación que oscilan entre 0,397 y 0,848, todos significativos al nivel 0,01. Este resultado indica una fuerte interdependencia entre las diferentes dimensiones de la comunicación y la estructura organizacional, sugiriendo que mejoras en una dimensión pueden tener un impacto positivo en otras.

En particular, se observa que la comunicación supervisada tiene una correlación alta y significativa con integración organizativa ($r = 0,741$) y calidad de los medios ($r = 0,659$), lo que sugiere que una mejora en la comunicación supervisada podría estar asociada con una mejor integración organizativa y una percepción positiva de la calidad de los medios utilizados en la organización.

La integración organizativa también muestra una alta correlación con la calidad de los medios ($r = 0,719$) y la comunicación con compañeros de trabajo ($r = 0,635$), lo que resalta la importancia de estos elementos en la cohesión organizacional.

Por otro lado, la calidad de los medios está altamente correlacionada con la estructura ($r = 0,661$) y propósito ($r = 0,668$), lo que indica que la percepción de los medios utilizados en la comunicación organizacional está íntimamente ligada a cómo se percibe la estructura organizativa y el propósito de la organización.

La comunicación con compañeros de trabajo presenta una alta correlación con información corporativa ($r = 0,671$) y retroalimentación ($r = 0,670$), lo que sugiere que una comunicación efectiva entre compañeros de trabajo está asociada con una mayor satisfacción con la información corporativa y la retroalimentación recibida.

En cuanto a la información corporativa, su alta correlación con la retroalimentación ($r = 0,687$) y la comunicación subordinada ($r = 0,575$) sugiere que una mejor difusión de la información corporativa podría estar asociada con una retroalimentación más efectiva y una mejor comunicación desde los subordinados hacia los superiores.

Las dimensiones de estructura y propósito tienen las correlaciones más altas con otras dimensiones, especialmente entre sí ($r = 0,787$), lo que indica que una percepción clara de la estructura organizacional está muy ligada a la claridad del propósito organizacional. Asimismo, estas dimensiones están altamente correlacionadas con relaciones (estructura: $r = 0,848$; propósito: $r = 0,751$) y recompensa (estructura: $r = 0,780$; propósito: $r = 0,769$), lo que sugiere que estas dimensiones son fundamentales para fomentar relaciones positivas y una percepción de equidad en las recompensas dentro de la organización.

Por último, las dimensiones de liderazgo y relaciones también muestran correlaciones significativas con la mayoría de las otras dimensiones, destacando la importancia del liderazgo en la formación de un ambiente organizacional positivo y cohesionado.

9.3 Prueba de Normalidad

Tabla N 05 Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	Gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Desarrollo organizacional	,211	108	,000	,836	108	,000
Comunicación interna	,193	108	,000	,824	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *La investigadora*

Para la variable "Desarrollo Organizacional", los resultados obtenidos fueron los siguientes: en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico fue de 0,211 con un grado de libertad de 108 y una significancia menor a 0,001. De manera similar, en la prueba de Shapiro-Wilk, el estadístico fue de 0,836 con un grado de libertad de 108 y una significancia también menor a 0,001, los resultados indican que, para ambas pruebas, la hipótesis nula de normalidad es rechazada. Es decir, los datos no siguen una distribución normal.

En cuanto a la variable "Comunicación Interna", los resultados reflejan una situación similar. La prueba de Kolmogorov-Smirnov arrojó un estadístico de 0,193 con un grado de libertad de 108 y una significancia menor a 0,001. La prueba de Shapiro-Wilk, por su parte, presentó un estadístico de 0,824 con un grado de libertad de 108 y una significancia inferior a 0,001. Al igual que con la variable "Desarrollo Organizacional", estos resultados sugieren que los datos para "Comunicación Interna" no se distribuyen normalmente.

9.4 Prueba de Chi cuadrado

Tabla 06 Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2884,770a	2250	,000
Razón de verosimilitud	582,394	2250	1,000
Asociación lineal por lineal	75,599	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 2346 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: *La investigadora*

El valor del chi-cuadrado de Pearson es 2884,770 con 2250 grados de libertad y una significancia asintótica (bilateral) menor a 0,001, donde indica que existe una asociación estadísticamente entre las variables analizadas. Un valor de p menor a 0,001 sugiere que la probabilidad de que la asociación observada ocurra por azar es extremadamente baja.

El valor de la asociación lineal por lineal es 75,599 con 1 grado de libertad y una significancia menor a 0,001, que refuerza la conclusión de que existe una asociación alta entre las variables, confirmando la existencia de una relación lineal entre ellas.

9.5 Análisis de Alfa de Cronbach

Tabla N 07 Análisis de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	68

Fuente: *La investigadora*

El alfa de Cronbach es una medida ampliamente utilizada para evaluar la consistencia interna de un conjunto de ítems. Un valor de alfa de Cronbach por encima de 0,9 se considera excelente, lo que sugiere que los ítems del cuestionario son altamente coherentes entre sí. Esto es crucial para asegurar que el instrumento mide de manera consistente el constructo de interés, en este caso, las variables relacionadas con el desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda. El valor obtenido de 0.968 es indicativo de una fiabilidad extremadamente alta. Este nivel de consistencia interna sugiere que los ítems del cuestionario tienen una fuerte correlación entre ellos, lo cual es positivo desde la perspectiva de la medición.

9.6 Resumen de Casos

Tabla N 08 Resumen de Casos

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos		Perdidos		Total	
	Válido	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desarrollo organizacional	108	100,0%	0	0,0%	108	100,0%
Comunicación interna	108	100,0%	0	0,0%	108	100,0%
Descriptivos						
					Estadístico	Error estándar
Desarrollo organizacional	Media				121,10	1,842
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior			117,45	
		Límite superior			124,75	
	Media recortada al 5%				122,85	
	Mediana				124,50	
	Varianza				366,634	
	Desviación estándar				19,148	
	Mínimo				33	
	Máximo				161	
	Rango				128	
	Rango intercuartil				15	
	Asimetría				-1,928	,233
	Curtosis				5,942	,461
	Comunicación interna	Media				126,52
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior			122,52	
		Límite superior			130,52	
Media recortada al 5%					128,71	
Mediana					130,00	
Varianza					439,916	
Desviación estándar					20,974	
Mínimo					37	
Máximo					161	
Rango					124	
Rango intercuartil					17	
Asimetría					-1,981	,233
Curtosis					5,226	,461

Fuente: *La investigadora*

La media de la variable "Desarrollo Organizacional" es 121.10, con un error estándar de 1.842, lo que indica el valor promedio percibido por los encuestados. El intervalo de confianza para la media varía entre 117.45 y 124.75, proporcionando una estimación del rango en el que se espera que se encuentre la media de la población con un 95% de confianza. La mediana es 124.50, lo que sugiere que la mitad de las observaciones son menores o iguales a este valor. La varianza es 366.634 y la desviación estándar es 19.148, indicando la dispersión de los valores alrededor de la media. Los valores mínimo y máximo son 33 y 161, respectivamente, mostrando el rango completo de los datos. El rango es 128 y el rango intercuartil es 15, proporcionando una idea de la variabilidad de los datos. La asimetría es -1,928 y la curtosis es 5,942, indicando una distribución sesgada a la izquierda con una mayor concentración de valores en los extremos.

En cuanto a la variable "Comunicación Interna", la media es 126,52 con un error estándar de 2,018, reflejando el valor promedio de la percepción sobre la comunicación interna en la empresa. El intervalo de confianza para la media varía entre 122,52 y 130,52, proporcionando un rango estimado para la media poblacional con un 95% de confianza. La mediana es 130,00, indicando que la mitad de los encuestados tiene una puntuación de comunicación interna igual o inferior a este valor. La varianza es 439,916 y la desviación estándar es 20,974, mostrando la dispersión de los datos en torno a la media. Los valores mínimo y máximo son 37 y 161, respectivamente. El rango es 124 y el rango intercuartil es 17, sugiriendo la variabilidad de los datos. La asimetría es -1,981 y la curtosis es 5,226, lo que indica una distribución también sesgada a la izquierda con una concentración de valores en los extremos.

9.7 Comparación de Hipótesis

Tabla N 09 Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		Desarrollo organizacional	Comunicación interna
Desarrollo organizacional	Correlación de Pearson	1	,841 **
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
Comunicación interna	Correlación de Pearson	,841 **	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

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

Fuente: *La investigadora*

El análisis de la correlación entre las variables desarrollo organizacional y comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. revela una relación significativa y positiva. La correlación de Pearson obtenida es 0,841, con una significancia bilateral menor a 0,001. Este valor de correlación sugiere una fuerte asociación positiva entre las dos variables, lo que implica que a medida que el desarrollo organizacional mejora, también lo hace la comunicación interna, y viceversa.

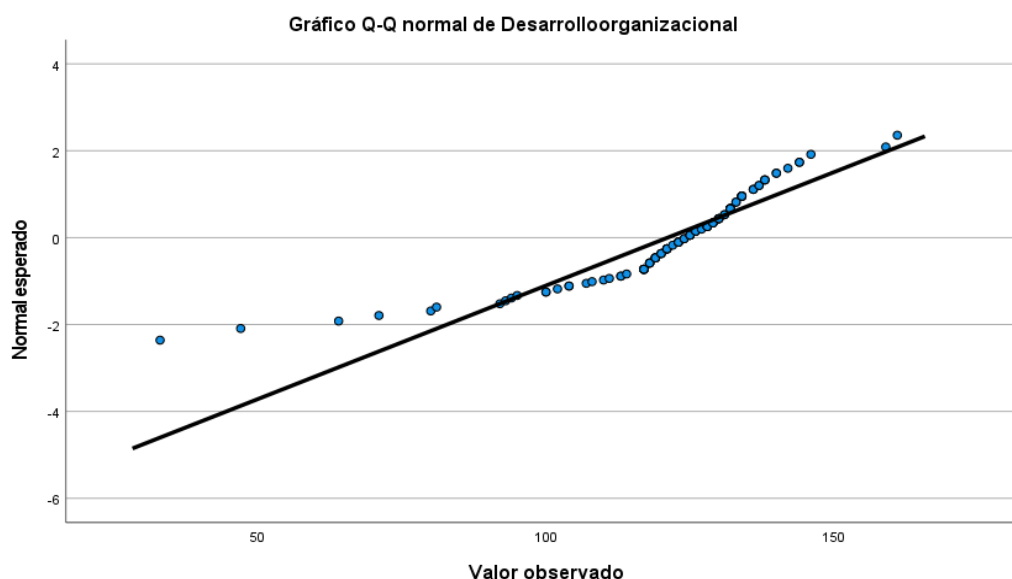
La significancia estadística menor a 0,001 indica que la probabilidad de que esta correlación ocurra por azar es extremadamente baja, lo que proporciona una fuerte evidencia en apoyo de la relación observada entre las variables. Esta robustez en la correlación refuerza la conclusión de que existe una relación sustancial entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna dentro de la empresa.

La fuerte correlación positiva de 0,841 y la alta significancia estadística menor a 0,001 proporcionan una base sólida para rechazar la hipótesis nula (H_0). Esto se debe a que los resultados indican claramente que existe una influencia significativa del desarrollo organizacional sobre la comunicación interna.

Por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna (H_1), que establece que el desarrollo organizacional sí tiene influencia sobre la comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. Esta aprobación sugiere que las mejoras en las políticas, prácticas y estructuras organizacionales pueden llevar a una mejora significativa en la calidad de la comunicación interna. Asimismo, una comunicación interna efectiva puede fortalecer y apoyar el desarrollo organizacional, creando un ciclo de retroalimentación positiva que beneficia a la organización en su conjunto.

9.8 Gráfico de dispersión de desarrollo organizacional

Gráfico N 01: Gráfico de dispersión de desarrollo organizacional



Fuente: *La investigadora*

El gráfico Q-Q (quantile-quantile) normal del desarrollo organizacional detalla cómo los valores observados se alinean con una distribución normal teórica esperada. En este gráfico, los puntos representan los datos observados, y la línea diagonal negra representa la distribución normal teórica. Si los datos siguen una distribución normal, los puntos deberían alinearse aproximadamente a lo largo de la línea diagonal.

El gráfico detalla que los puntos en los extremos (valores más bajos y más altos) muestran desviaciones significativas de la línea diagonal. Esto indica que los datos en los extremos no siguen bien una distribución normal, sugiriendo la presencia de valores extremos o outliers más numerosos de lo esperado en una distribución normal. En el rango central del gráfico, los puntos se alinean razonablemente bien con la línea diagonal, lo que sugiere que los datos en este rango se aproximan más a una distribución normal, aunque no perfectamente.

La forma en que los puntos se desvían de la línea diagonal proporciona información adicional sobre la asimetría y la curtosis de la distribución. En este caso, la desviación en los extremos sugiere una posible curtosis elevada, lo que implica una mayor concentración de valores en los extremos. También podría indicar la presencia de sesgo en los datos.

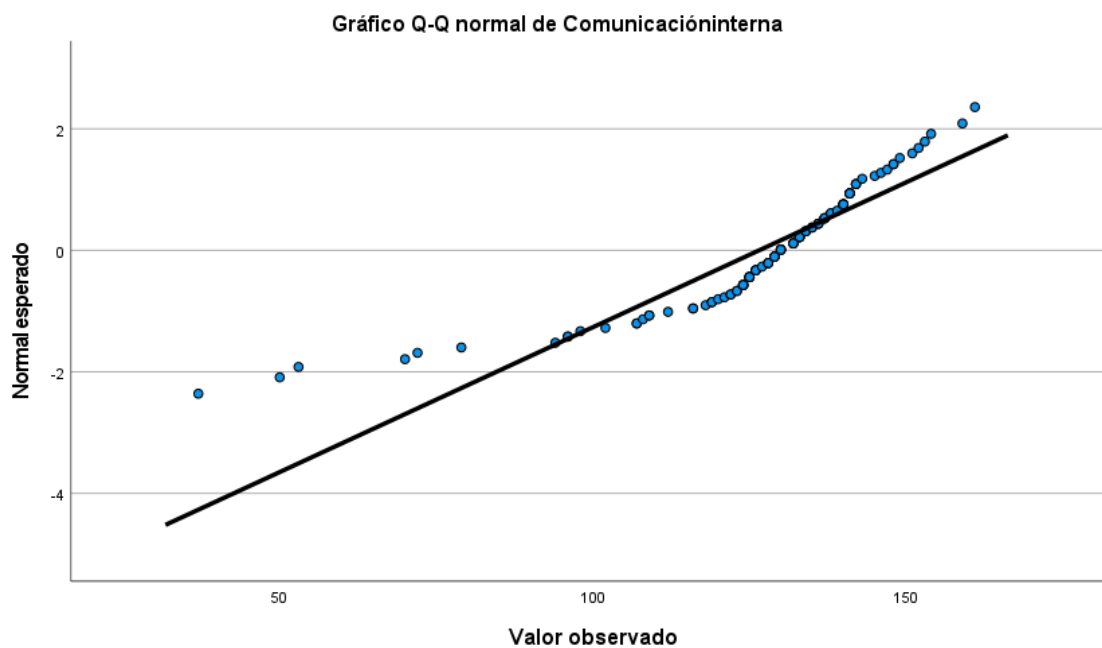
Este análisis gráfico es consistente con los resultados de las pruebas de normalidad realizadas anteriormente, como las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, que también indicaron la no normalidad de los datos. La no normalidad de los datos respalda el uso de métodos no paramétricos para el análisis estadístico de la relación entre desarrollo organizacional y comunicación interna.

A pesar de la no normalidad de los datos, la fuerte correlación observada entre desarrollo organizacional y comunicación interna sugiere que hay una relación significativa entre las variables. La correlación de Pearson obtenida es 0.841, con una significancia bilateral menor a 0.001. Este valor de correlación sugiere una fuerte asociación positiva entre las dos variables, lo que implica que a medida que el desarrollo organizacional mejora, también lo hace la comunicación interna, y viceversa.

Con base en estos resultados, se puede concluir que se aprueba la hipótesis alterna (H1). La hipótesis alterna establece que el desarrollo organizacional sí tiene influencia sobre la comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. Esta conclusión se basa en la fuerte y significativa correlación positiva encontrada entre las dos variables, lo que indica que mejoras en el desarrollo organizacional están asociadas con mejoras en la comunicación interna.

9.9 Gráfico de dispersión de comunicación interna

Gráfico N 02: Gráfico de dispersión de comunicación interna.



Fuente: *La investigadora*

El gráfico detalla varias observaciones importantes. En primer lugar, los puntos en los extremos, tanto en el lado inferior como en el superior, muestran desviaciones significativas de la línea diagonal. Esto indica que los valores más bajos y más altos de comunicación interna no se ajustan bien a una distribución normal, sugiriendo la presencia de outliers o valores extremos más numerosos de lo esperado en una distribución normal.

En la parte central del gráfico, los puntos se alinean más estrechamente con la línea diagonal, lo que sugiere que, en el rango medio, los datos se aproximan más a una distribución normal. Sin embargo, esta alineación no es perfecta y muestra cierta variabilidad.

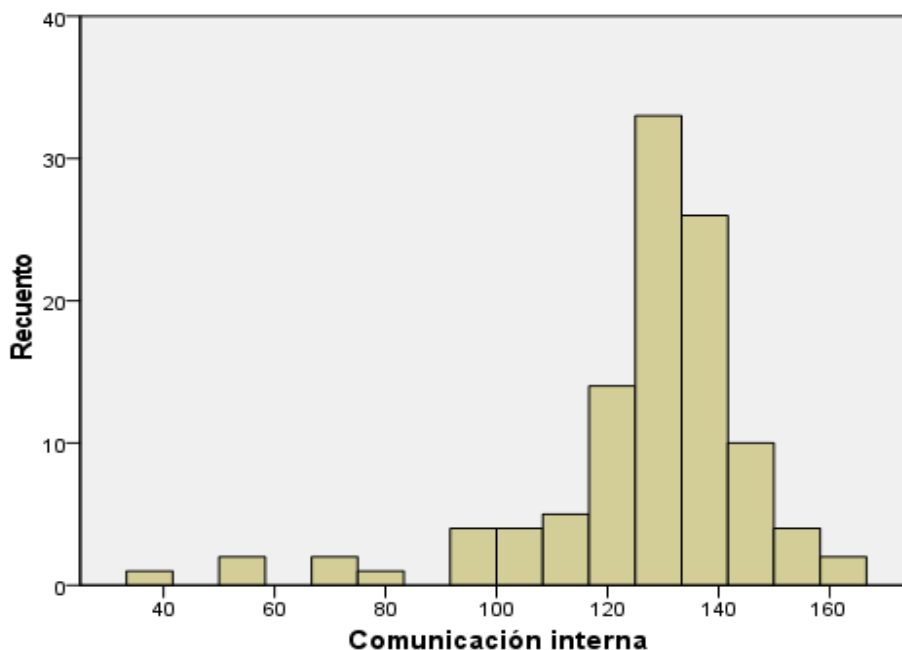
La forma en que los puntos se desvían de la línea diagonal proporciona información adicional sobre la asimetría y la curtosis de la distribución. En este caso, la desviación en los extremos sugiere una posible curtosis elevada, lo que implica una mayor concentración de valores en los extremos. También podría indicar la presencia de sesgo en los datos, lo que es consistente con una distribución no normal.

Este análisis gráfico es coherente con los resultados de las pruebas de normalidad realizadas previamente, como las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, que también indicaron la no normalidad de los datos de comunicación interna. La no normalidad de los datos refuerza la recomendación de utilizar métodos no paramétricos para el análisis estadístico de la relación entre desarrollo organizacional y comunicación interna.

A pesar de la no normalidad de los datos, la fuerte correlación observada entre desarrollo organizacional y comunicación interna sugiere una relación entre estas variables. La correlación de Pearson obtenida es 0.841, con una significancia bilateral menor a 0.001. Este valor de correlación sugiere una fuerte asociación positiva entre las dos variables, indicando que mejoras en el desarrollo organizacional están asociadas con mejoras en la comunicación interna, y viceversa. Con base en estos resultados, se concluye que se aprueba la hipótesis alterna (H1), que establece que el desarrollo organizacional sí tiene influencia sobre la comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

9.10 Histograma de comunicación interna

Gráfico N 03. : Histograma de Comunicación interna



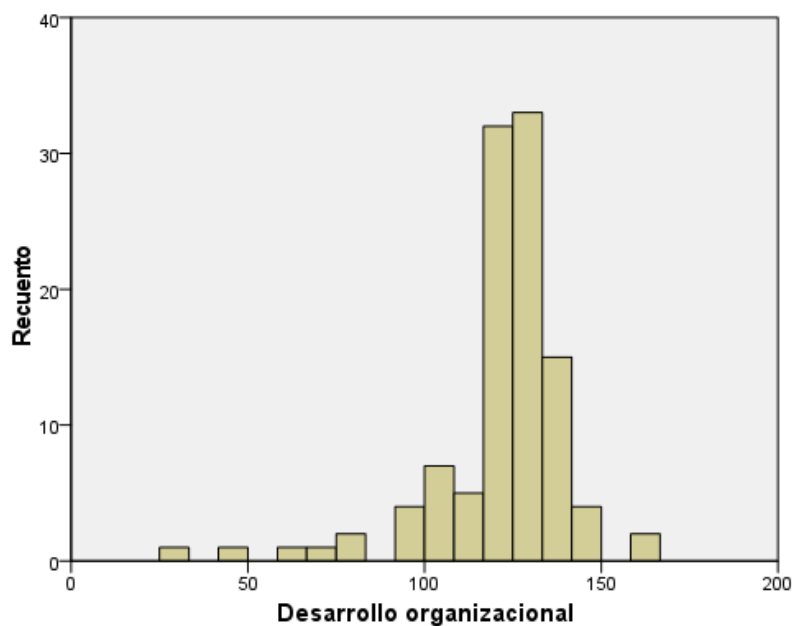
Fuente: *La investigadora*

El histograma de la variable comunicación interna proporciona una representación visual de la distribución de los datos recolectados, destacando varias características importantes que deben ser analizadas detenidamente. La mayoría de las observaciones se concentran en el rango de 110 a 140 en la escala de comunicación interna, con un pico notable en torno a 120-130. Esto indica que la mayoría de los empleados perciben la comunicación interna en un nivel medio a alto. Es importante observar la disminución significativa en las frecuencias fuera de este rango central, con pocos casos reportados en los extremos bajos (menos de 60) y altos (más de 160).

La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha, lo que se evidencia por la cola más larga en el extremo derecho del histograma. Este sesgo positivo sugiere que hay algunos valores extremadamente altos en la variable de comunicación interna, aunque son menos frecuentes.

9.11 Histograma de desarrollo organizacional

Gráfico N 04 Histograma Desarrollo Organizacional



Fuente: *La investigadora*

Al observar el histograma, se puede apreciar que la mayoría de las observaciones se concentran en el rango de 100 a 140, con un pico significativo alrededor de 120., que sugiere que la mayoría de los empleados perciben el desarrollo organizacional en un nivel medio a alto. La disminución de las frecuencias fuera de este rango central, con pocos casos reportados en los extremos bajos (menos de 50) y altos (más de 150), indica una distribución sesgada.

La distribución de los datos presenta un sesgo hacia la derecha, lo que se evidencia por la cola más larga en el extremo derecho del histograma. Este sesgo positivo sugiere la presencia de algunos valores extremadamente altos en la variable de desarrollo organizacional, aunque son menos frecuentes. La presencia de este sesgo puede influir en las estadísticas descriptivas, como la media, que podría estar ligeramente elevada debido a estos valores extremos.

10 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente estudio se centró en analizar la relación entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. Los resultados obtenidos revelan una fuerte correlación positiva (0.841) entre estas dos variables, con una significancia estadística menor a 0.001. Este hallazgo indica que a medida que se mejora el desarrollo organizacional, también se mejora la comunicación interna y viceversa. Este resultado es consistente con investigaciones previas y teorías sobre el tema.

El estudio de Barreto y Zambrano (2020) en la Escuela Politécnica de Agricultura de Manabí Manuel Félix López también encontró una relación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional. En su investigación, se identificaron varias brechas en los procesos de comunicación interna que impactaban negativamente en el desarrollo organizacional. La presencia de información contradictoria, desconocimiento sobre la gestión de procesos y problemas de conexión a Internet eran algunos de los problemas señalados. Estos resultados subrayan la importancia de una comunicación interna efectiva para el éxito del desarrollo organizacional, apoyando así los hallazgos del presente estudio en la empresa Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Por otro lado, el estudio de Barre y Mendoza (2023) en el distrito educativo 13D12 Tosagua – Rocafuerte evaluó los canales de comunicación interna y su impacto en la gestión administrativa. Este estudio encontró que los canales de comunicación interna estaban en un nivel medio, lo que afectaba negativamente las dimensiones de apertura, flexibilidad y multidireccionalidad. Sin embargo, la instrumentalización se encontraba en un nivel óptimo. Estos hallazgos son consistentes con los resultados del presente estudio, donde la fuerte correlación positiva entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna sugiere que mejoras en los canales de comunicación pueden tener un impacto significativo en el desarrollo organizacional.

El estudio de Vélez (2024) en la empresa DIMARGROUP S.A.S. también encontró una correlación positiva moderada (0.57) entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna. Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, este estudio concluyó que las variables de desarrollo organizacional están relacionadas con las variables de comunicación interna entre los empleados de la empresa. Estos resultados son consistentes con los hallazgos del presente estudio, que muestra una correlación aún más fuerte entre estas dos variables.

11 PROPUESTA ESTRATÉGICA

11.1 Historia

Importadora Alvarado Vásconez Cia.Ltda es una empresa ecuatoriana con una larga trayectoria en el sector automotriz, habiendo sido fundada el 2 de abril de 1986 en la ciudad de Ambato, Tungurahua. Desde sus inicios, la empresa se ha especializado en la importación y distribución de repuestos y accesorios para automóviles, con un fuerte enfoque en la calidad y en satisfacer las necesidades de sus clientes mayoristas. A lo largo de los años, la empresa ha evolucionado significativamente, no solo en términos de expansión de su portafolio de productos, sino también en su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y a las necesidades de sus clientes.

En sus primeros años, Importadora Alvarado Vásconez Cia.Ltda se centró en establecer una base sólida en el mercado local, ofreciendo productos automotrices que cumplían con altos estándares de calidad. La empresa entendió desde temprano la importancia de mantener relaciones sólidas con los proveedores internacionales, lo que le permitió asegurar un suministro constante de repuestos y accesorios de confianza.

Durante la década de 1990, la empresa comenzó a expandir sus operaciones más allá de Ambato, buscando cubrir una mayor parte del territorio ecuatoriano. Esta expansión incluyó la apertura de nuevas sucursales y puntos de distribución en diferentes ciudades del país, lo que facilitó una mejor cobertura y acceso a los productos de la empresa. Además, Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda comenzó a diversificar su portafolio, incorporando productos alternativos que complementaban su oferta de repuestos y accesorios originales.

A partir del año 2000, la empresa inició un proceso de modernización que incluyó la implementación de nuevas tecnologías y sistemas de gestión para optimizar sus operaciones. Uno de los hitos importantes en esta fase fue la adopción de un sistema de gestión de inventarios que mejoró significativamente la eficiencia logística de la empresa, permitiendo un manejo más efectivo de los stocks y reduciendo los tiempos de entrega a los clientes. Asimismo, la empresa comenzó a ofrecer soluciones tecnológicas complementarias a sus clientes, como un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) para la creación y gestión de páginas web y un sistema ERP diseñado para pequeñas empresas del sector automotriz.

En la última década, la empresa ha continuado su expansión y consolidación en la región Andina, convirtiéndose en un referente en el sector automotriz. Su enfoque en la calidad, combinado con un fuerte compromiso con el servicio al cliente, ha permitido a la empresa mantener y ampliar su base de clientes. Hoy en día, Importadora Alvarado Vásquez C Ltda no solo es conocida por su extensa gama de repuestos y accesorios automotrices, sino también por su capacidad para ofrecer soluciones integrales que incluyen asesoramiento comercial personalizado y productos tecnológicos avanzados.

En 2023, la empresa reportó uno de sus mejores años en términos de crecimiento, reflejando la efectividad de sus estrategias de expansión y diversificación. A pesar de los desafíos económicos globales, Importadora Alvarado Vásquez C Ltda ha demostrado una notable resiliencia, continuando su trayectoria ascendente y reafirmando su misión de ser el principal distribuidor de repuestos y soluciones tecnológicas para la industria automotriz en Ecuador y la región Andina.

El éxito continuo de la empresa puede atribuirse a varios factores, entre los cuales se destacan su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado, su enfoque en la innovación y la calidad, y su compromiso con el desarrollo sostenible. A medida que la empresa avanza hacia el futuro, sigue comprometida con su visión de crecimiento y expansión, buscando nuevas oportunidades para mejorar su oferta de productos y servicios y fortalecer su posición en el mercado.

11.2 Misión y Visión Institucional

- **Misión:**

Importadora Alvarado Vásquez Cia. Ltda se dedica a ofrecer una amplia gama de repuestos y accesorios automotrices, así como soluciones tecnológicas innovadoras, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes mayoristas en la región Andina. Nos comprometemos a proporcionar productos de alta calidad, acompañados de un servicio personalizado y un asesoramiento comercial especializado, para fortalecer las operaciones de nuestros clientes y contribuir al crecimiento del sector automotriz.

- **Visión:**

Aspiramos a ser el mayor distribuidor de repuestos, accesorios y soluciones tecnológicas para la industria automotriz en Ecuador y la región Andina, reconocidos por nuestra excelencia en la calidad de productos y servicios, así como por nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo sostenible.

11.3 Valores

Los valores que rigen nuestras operaciones y relaciones incluyen:

- **Integridad:** Actuamos con honestidad y transparencia, asegurando la confianza de

nuestros clientes y socios comerciales.

- **Innovación:** Nos esforzamos por incorporar las últimas tecnologías y prácticas innovadoras para mejorar nuestros productos y servicios.
- **Compromiso:** Estamos dedicados al éxito de nuestros clientes, brindando apoyo continuo y soluciones adaptadas a sus necesidades.
- **Excelencia:** Mantenemos altos estándares de calidad en todo lo que hacemos, desde la selección de productos hasta el servicio al cliente.

11.4 Servicios que ofrece la Empresa

Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda, se ha destacado en el mercado ecuatoriano y en la región Andina no solo por la calidad de los productos que ofrece, sino también por la diversidad y amplitud de sus servicios. Desde su fundación en 1986, la empresa ha evolucionado para convertirse en un proveedor integral de soluciones automotrices, abarcando no solo la importación y distribución de repuestos y accesorios, sino también la oferta de servicios tecnológicos diseñados para satisfacer las necesidades específicas de sus clientes mayoristas.

Uno de los pilares fundamentales del éxito de Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda, es su capacidad para ofrecer una amplia variedad de repuestos y accesorios automotrices. La empresa se especializa en la importación de productos tanto originales como alternativos, asegurando que sus clientes puedan elegir entre diferentes opciones según sus necesidades y presupuesto. Los repuestos y accesorios que comercializa abarcan una gran variedad de marcas y modelos, lo que permite a la empresa atender a un amplio espectro de clientes, desde talleres mecánicos y concesionarios de automóviles hasta grandes mayoristas que requieren productos en grandes volúmenes.

Además de su enfoque en la calidad de los productos, Importadora Alvarado Vásconez C Ltda se ha comprometido a ofrecer un servicio de distribución que garantice la cobertura nacional. Con una red de distribución bien establecida, la empresa asegura que sus productos lleguen a todas las regiones de Ecuador de manera oportuna y eficiente.

Otro aspecto destacado de los servicios de la empresa es el asesoramiento comercial personalizado. Reconociendo que cada cliente tiene necesidades específicas, Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda ofrece asesoramiento especializado para ayudar a sus clientes a seleccionar los productos más adecuados para sus operaciones. Este servicio no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece las relaciones comerciales a largo plazo, lo que ha sido un factor decisivo en la lealtad de sus clientes.

En los últimos años, la empresa ha ampliado su oferta de servicios para incluir soluciones tecnológicas innovadoras. Entre estos, destaca la oferta de un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) que permite a sus clientes crear y gestionar sus propias páginas web. Este servicio es particularmente útil para pequeñas y medianas empresas que buscan fortalecer su presencia en línea y mejorar su competitividad en el mercado digital. El CMS de Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda está diseñado para ser fácil de usar, permitiendo a los clientes gestionar su contenido de manera eficiente sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.

Además del CMS, la empresa también ofrece un sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) dirigido a pequeñas empresas del sector automotriz. Este ERP está diseñado para ayudar a las empresas a gestionar sus operaciones de manera más eficiente, integrando diferentes procesos como la gestión de inventarios, la contabilidad y la atención al cliente en una única plataforma. Este tipo de soluciones tecnológicas no solo mejora la eficiencia operativa de los clientes de Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda, sino que también les permite adaptarse mejor a un entorno de negocios en constante cambio.

Para la Importadora Alvarado Vásconez Cia. Ltda, se ha establecido como un proveedor integral en el sector automotriz, ofreciendo no solo productos de alta calidad, sino también servicios que agregan un valor significativo para sus clientes. Su compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio ha permitido a la empresa no solo mantener su posición en el mercado, sino también expandirse y explorar nuevas oportunidades de negocio. A medida que la empresa continúa creciendo, sigue enfocada en mejorar y diversificar su oferta de servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes en la región Andina.

Por lo que, para contextualizar la estructura organizacional, se presenta el organigrama que se encuentra en anexos que refleja la jerarquía, roles y relaciones funcionales dentro de la organización. Este organigrama ofrece una visión clara y detallada de cómo se distribuyen las responsabilidades, facilitando la comprensión de las líneas de autoridad y comunicación. Es una herramienta fundamental para entender la dinámica interna, ya que ilustra cómo cada área y departamento contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la organización. A través de este organigrama, se busca no solo describir la estructura formal, sino también destacar la importancia de la coordinación y colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos para optimizar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de los estándares organizacionales.

11.5 Estrategias Institucionales de Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional

La comunicación interna y desarrollo organizacional son importantes para el buen funcionamiento de cualquier empresa, y en Importadora Alvarado Vásquez Cia.Ltda.

A continuación, se presenta una tabla con las estrategias propuestas para las siguientes dimensiones:

Tabla N 10 Estrategias

COMUNICACIÓN INTERNA							
Dimensión	Indicadores	Problemática	Estrategia	Objetivo	Actividades	Responsables	Tiempo
Clima Comunicativo	Grado de confianza brindando apertura a la comunicación fluida.	Desconfianza, falta de participación y poca comunicación transparente.	Crear un ambiente de confianza fomentando la comunicación abierta.	Recuperar la confianza y comunicación.	Implementar políticas de comunicación.	Gerente Corporativo de Talento Humano	3 meses
Comunicación Supervisada	Claridad en la transmisión de información	Los empleados no comprenden claramente las directrices y decisiones de la alta dirección, lo que genera confusión y errores en la ejecución de tareas.	Mejorar la claridad y la frecuencia de la comunicación descendente.	Asegurar que todos los empleados reciban y comprendan las directrices de la alta dirección de manera oportuna.	Implementar reuniones informativas con todos los empleados. Enviar boletines informativos mensuales resumiendo las decisiones clave y su impacto en la empresa.	Gerente Corporativo de Talento Humano	3 meses
Integración Organizativa	Colaboración interdepartamental	Existe una deficiencia en la colaboración entre departamentos, lo que resulta en un trabajo en silos y	Fomentar la colaboración interdepartamental.	Facilitar el intercambio de información y la colaboración entre	Organizar talleres de integración interdepartamental. Establecer grupos de trabajo interdepartamentales para proyectos	Gerente de cada Departamento.	1 vez al año

		una falta de sinergia en la ejecución de proyectos.		departamentos para mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo.	específicos. Implementar una plataforma digital para la comunicación y colaboración entre departamentos.		
Calidad de los medios	Veracidad de la información, accesibilidad.	Información inaccesible o desactualizada.	Facilitar el acceso de la información de forma segura.	Garantizar la calidad, accesibilidad y actualización de la información.	Implementar un sistema de gestión de la información.	Gerente Corporativo de Sistemas	6 meses
Comunicación compañeros de trabajo	Colaboración y respeto mutuo.	Disminución en la colaboración y falta de respeto.	Incrementar una excelente colaboración un ambiente de respeto.	Mejorar el ambiente de colaboración y respeto en el trabajo.	Programas de formación en la comunicación, establecimientos de códigos de conducta.	Jefe de Talento Humano	5 meses
Información Corporativa	Transmisión clara y concreta de Información	Falta de conocimiento de la misión, visión y valores.	Fortalecer la información corporativa, aumento del compromiso.	Mejorar el ambiente de información corporativa.	Implementar un sistema de gestión de la información corporativa, promover la participación de los	Asistente de Gerencia	5 meses

					empleados en la construcción de la identidad.		
Retroalimentación	Frecuencia y calidad del feedback	El nivel de retroalimentación desde los empleados hacia la gerencia es bajo, lo que limita la capacidad de la empresa para identificar y resolver problemas internos de manera efectiva.	Crear canales efectivos para feedback continuo.	Incrementar la participación de los empleados en la toma de decisiones, facilitando un flujo constante de ideas y sugerencias hacia la gerencia.	Instalar buzones de sugerencias en todas las áreas de la empresa.	Gerente Corporativo de Talento Humano	Cada 5 meses
					Realizar encuestas trimestrales para recoger la opinión de los empleados sobre temas clave.		
					Organizar reuniones periódicas entre empleados y la alta dirección para discutir sugerencias y preocupaciones.		
DESARROLLO ORGANIZACIONAL							
Estructura Organizacional	Eficiencia en la asignación de roles y funciones	La estructura actual presenta redundancias y	Reestructurar la organización para eliminar	Optimizar la asignación de recursos y	Realizar un diagnóstico organizacional para	Gerente Corporativo de	6 meses

		falta de claridad en las funciones de algunos departamentos, lo que afecta la eficiencia operativa.	redundancias y clarificar funciones.	mejorar la eficiencia operativa mediante una estructura organizacional más clara y funcional.	identificar redundancias. Redefinir roles y responsabilidades según las necesidades operativas. Implementar un organigrama revisado y comunicárselo a todo el personal.	Desarrollo Organizacional	
Cultura Organizacional	Alineación de los valores corporativos	Existen discrepancias entre los valores corporativos y la conducta real de los empleados, lo que genera conflictos internos y afecta la cohesión organizacional.	Promover la alineación cultural mediante iniciativas de integración y reconocimiento.	Fortalecer la cultura organizacional alinear las conductas de los empleados con los valores corporativos.	Desarrollar talleres de cultura organizacional. Establecer un programa de reconocimiento basado en los valores corporativos. Organizar actividades de integración que refuercen los valores compartidos.	Gerente Corporativo Desarrollo Organizacional	3 meses
Capacitación y Desarrollo	Competencias del personal	Las habilidades del personal no se encuentran completamente	Implementar un programa de capacitación continua basado en	Desarrollar un equipo altamente capacitado y	Realizar un análisis de necesidades de capacitación. Diseñar e	Gerente Corporativo Desarrollo Organizacional	5 meses

		alineadas con las necesidades actuales de la empresa, limitando la capacidad de innovación y adaptación.	las competencias necesarias para el futuro de la empresa.	adaptable que pueda enfrentar los desafíos futuros de la organización.	implementar un plan de formación anual. Crear un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño.		
Resistencia al Cambio	Adaptabilidad, Innovación, Flexibilidad	Resistencia al cambio por parte de los empleados. Falta de adaptabilidad a las nuevas situaciones.	Comunicar los cambios de forma clara y transparente, Incentivar la innovación.	Que el personal se adapte a los cambios de forma rápida y eficiente, logrando la innovación.	Talleres de capacitación, programas de incentivos.	Gerente Corporativo Desarrollo Organizacional	8 meses

Fuente: *La investigadora*

12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 Conclusiones

La información bibliográfica utilizada en la elaboración del marco teórico se realizó en bases a libros, tesis, artículos científicos y revistas de diferentes autores, donde se pudo ver la importancia que tiene la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la empresa Importadora Alvarado Vásquez CIA.LTDA. La comunicación interna permite la mejora del trabajo en equipo, el desempeño de los colaboradores y el compromiso organizacional, deduciendo que la importancia que tiene la comunicación interna dentro del desarrollo organizacional va de la mano para un manejo eficiente dentro de la organización.

El presente estudio ha investigado la relación entre el desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda. Los resultados obtenidos demuestran una fuerte correlación positiva (0, 841) entre estas dos variables, con una significancia estadística menor a 0.001, lo que sugiere que mejoras en el desarrollo organizacional están asociadas con mejoras en la comunicación interna, y viceversa.

Se confirma que el desarrollo organizacional tiene una influencia significativa en la comunicación interna dentro de la empresa. La evidencia encontrada respalda que una comunicación interna efectiva puede facilitar y fortalecer el desarrollo organizacional al promover una mejor coordinación, colaboración y alineación de objetivos entre los empleados. La comunicación clara y abierta ayuda a construir una cultura organizacional robusta donde los empleados se sienten informados, valorados y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

Los gráficos Q-Q realizados para ambas variables indican que los datos no siguen una distribución normal, especialmente en los extremos, la observación refuerza la necesidad de utilizar métodos estadísticos no paramétricos en el análisis de estos datos, ya que proporcionan una evaluación más precisa en condiciones de no normalidad. La no normalidad de los datos puede estar relacionada con la presencia de outliers o con una distribución sesgada de las respuestas, lo cual es importante considerar al interpretar los resultados y al diseñar futuras investigaciones.

A pesar de la no normalidad de los datos, la fuerte correlación observada proporciona una base sólida para la aprobación de la hipótesis alterna (H1), confirmando la influencia significativa del desarrollo organizacional sobre la comunicación interna, donde se evidencia la importancia de abordar estas áreas de manera integrada para maximizar el desempeño organizacional.

12.2 Recomendaciones

Desarrollar estrategias de mejoramiento en sus procesos organizacionales, como la evaluación regular de la comunicación interna y su impacto en el desarrollo organizacional, para identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias según las necesidades cambiantes de la empresa, por lo que un ciclo de retroalimentación continua puede ayudar a detectar problemas tempranamente y a ajustar las políticas y procedimientos en consecuencia, asegurando una mejora constante en ambas áreas.

Se recomienda fortalecer los canales de comunicación interna para asegurar que sean efectivos y accesibles para todos los empleados, como la actualización de herramientas tecnológicas y la implementación de prácticas de comunicación más inclusivas y transparentes. Facilitar el acceso a información clara y coherente puede mejorar significativamente la colaboración y la eficiencia operativa.

Invertir en programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal administrativo y operativo puede mejorar significativamente la comunicación interna y el desarrollo organizacional, ya que, capacitar a los empleados no solo mejora sus competencias individuales, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más cohesionado y productivo.

13 BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*(16), 365-354. <https://doi.org/https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607>
- Aced, C., & Miquel, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. <https://doi.org/https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194635>
- Almaguer, B. (2023, febrero 22). *Métodos de muestreo para la optimización de diseño de experimentos*. <http://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/644>
- Barre, V., & Mendoza, P. (enero de 2023). *CANALES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN EL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE 2021-2022*. Tesis de grado de la Escuela Politécnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix López: https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/2055/TIC_AP69D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreto, M., & Zambrano, G. (julio de 2020). *INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ "MANUEL FELIX LÓPEZ"*. Tesis de grado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López: <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1271/1/TTAP13D.pdf>
- Carona, L., & Fonseca, M. (2023). *LA HIPOTESIS EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*. Scielo: http://scielo.sld.cy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-

- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3), 20-30.
<https://doi.org/https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24>
- Contreras, A., & Garibay, F. (2020). *Canales de comunicación organizacional interna en el distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte 2021-2022*. Repositorio.espm:
https://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/2055/1/TIC_AP69D.pdf
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). Comunicación interna total: estrategia, prácticas y casos.
<https://doi.org/https://www.torrossa.com/it/resources/an/4627665>
- Duran, A. (2020). *Comunicación interna: clave para el logro de objetivos estratégicos de incorp*. Tesis de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14472/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-264.pdf>
- Espinoza, L., & Ochoa, J. (2021). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Acta Jurídica peruana*, 2, 3.
<https://doi.org/http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257>
- EUROINNOVA. (2023). *Características de la Administración*. EUROINNOVA:
<https://www.euroinnova.ec/blog/caracteristicas-de-la-administracion>
- Fayol, H. (1979). *Principios de la Administración Científica*. Uv.es:
<https://www.uv.es/gonzalev/PSI%20ORG%2006-07/TEMAS%20PSI%20ORG%2006-07/TEMA%202/TAYLOR%20y%20FORDISMO.doc#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20constituye%20una,en%20vez%20de%20producci%C3%B3n%20reducida.>
- Guizar, R. (2018). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones*. DERECHOS

RESERVADOS © 2018, 2008, 2003, 1998, respecto a la cuarta edición por.

Hernández Sampiere, R. F. (2018). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://doi.org/10.978-1-4562-2396-0>

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTO*.

[chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.:](chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.)

[chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.](chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob)

IBM. (2023). *¿Por qué elegir el software IBM® SPSS?* Software IBM SPSS: <https://www.ibm.com/es-es/spss>

Martin, C., & Agostina, M. (2021). Gestión estratégica de la comunicación interna. <https://doi.org/https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607>

MHEDUCATION. (2013). *La Comunicación*. MHEDUCATION: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448180445.pdf>

Moran, J., Peredo, G., & Guerrero, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 8-18. <https://doi.org/http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/251>

Panchi, K., & Recalde, J. (febrero de 2023). *COMUNICACIÓN INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE, DOMICILIADAS EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2022 - 2023*. Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6265>

Tamaño, M. (2006). *Diccionario de la investigación científica*. Limusa.

UCBUCBA. (2007). *ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN PERSPECTIVAS*.

Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>

UNLP. (julio de 2022). *Administración y Proceso Administrativo*. Universidad Nacional de la Plata: <https://unlp.edu.ar/wp-content/uploads/2022/07/CURSO-DE-ASISTENTE-ADMINISTRATIVO-Clase-3.pdf>

Vélez, A. (febrero de 2024). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA DIMARGROUP S.A.S*. Tesis de postgrado de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40717/1/105%20AE.pdf>

Villanueva, E. (enero de 2015). *RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA*. Correspondencias & Análisis, 75 - 93 : <https://doi.org/10.24265/cian.2015.n5.04>

Walther, A. (2020). *Evolución social de las relaciones públicas en el Perú*. peru.