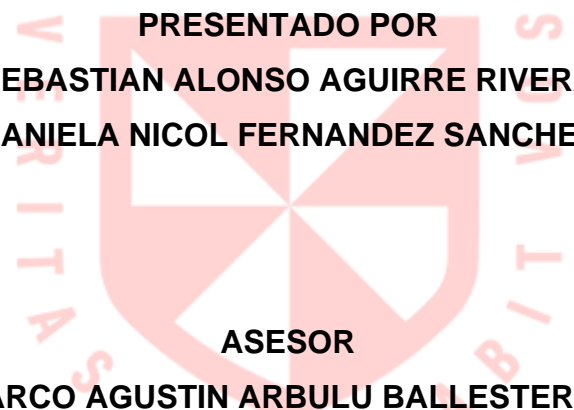




**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EFECTIVIDAD DE LOS  
PROCESOS EN LA EMPRESA INTERNATIONAL WHEEL  
SAC, 2022**

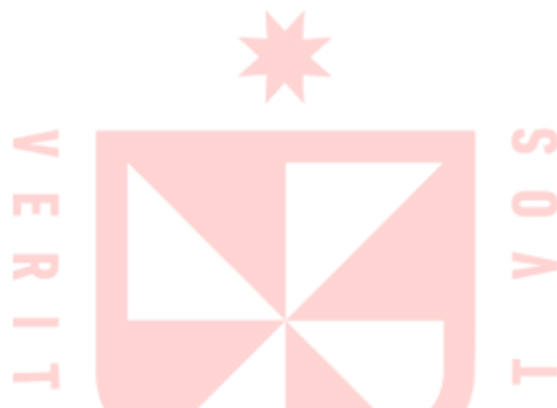


**PRESENTADO POR  
SEBASTIAN ALONSO AGUIRRE RIVERA  
DANIELA NICOL FERNANDEZ SANCHEZ**

**ASESOR  
MARCO AGUSTIN ARBULU BALLESTEROS**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**CHICLAYO – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS  
HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS  
EN LA EMPRESA INTERNATIONAL WHEEL SAC, 2022**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR:**

**SEBASTIAN ALONSO AGUIRRE RIVERA  
DANIELA NICOL FERNANDEZ SANCHEZ**

**ASESOR:**

**DR. MARCO AGUSTIN ARBULU BALLESTEROS**

**CHICLAYO, PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mi abuelo, que está conmigo en cada paso, y a mi familia, que celebra mis logros como los de ellos.

**Daniela Fernández**

A mi mamá por el constante esfuerzo y apoyo en cada paso que doy y a mi perro por cada noche acompañándome.

**Sebastián Aguirre**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme cumplir mis metas, a mi mamá por ser mi apoyo y ejemplo de perseverancia, a mi familia, a mi asesor y a todos los que estuvieron presente en este largo camino.

A Dios por darme la valentía y coraje para afrontar cada desafío, a mi mamá por los consejos y a los amigos que conocí en el camino y formaron parte de este proceso.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	xi
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción del problema .....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Pregunta general .....	15
1.2.2. Preguntas específicas.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación de la investigación .....	16
1.4.1. Importancia de la investigación.....	16
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	17
1.4.3. Limitaciones del estudio .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	18

2.1.2.	Antecedentes Nacionales .....	21
2.2.	Bases teóricas .....	24
2.2.1.	Comunicación interna .....	24
2.2.2.	Efectividad de los procesos .....	30
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	33
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS .....</b>		<b>35</b>
2.3.1.	Hipótesis general.....	35
2.3.2.	Hipótesis específicas .....	35
2.4.1.	Definición conceptual .....	35
2.4.2.	Definición operacional .....	36
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....</b>		<b>41</b>
3.1.	Diseño metodológico .....	41
3.1.1.	Tipo de investigación .....	41
3.1.2.	Nivel de investigación .....	41
3.2.	Descripción del ámbito de la investigación.....	42
3.3.	Diseño muestral.....	42
3.3.1.	Población .....	42
3.3.2.	Muestra y muestreo.....	42
3.4.	Técnicas de recolección de datos .....	43
3.5.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	43
3.6.	Aspectos éticos .....	43
3.7.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	44

3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	48
3.8.1. Plan de recolección de datos.....	48
3.8.2. Procedimiento de datos .....	48
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Resultados descriptivos .....	50
4.2. Resultados inferenciales.....	55
4.3. Discusión de los resultados .....	56
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>



## RESUMEN

La investigación se centra en explorar la relación entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC durante el año 2022. Con respecto a la metodología, este estudio es de tipo básica con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transaccional. La población al igual que la muestra, fueron conformadas por 50 trabajadores tanto de campo como administrativos de la empresa.

La técnica de investigación empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 18 y 10 ítems para cada variable respectivamente. Ambos cuestionarios presentaron una alta confiabilidad, logrando un alfa de Cronbach 0.8 en la variable de comunicación interna y eficacia de los procesos. Asimismo, se realizó una baremación detallada de las dimensiones de cada variable, revelando que la mayoría de los colaboradores califican estas áreas como "media", lo que indica un margen considerable para la mejora.

Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se encontró una correlación significativa entre ambas variables ( $\rho=0.72$ ,  $p<0.01$ ). Este resultado indica una fuerte asociación positiva entre la calidad de la comunicación interna y la efectividad de los procesos organizacionales. Los hallazgos del estudio no solo corroboran investigaciones previas sobre la importancia de los procesos eficientes en el ámbito empresarial, sino que también añaden una nueva dimensión al resaltar la importancia de la calidad de la comunicación interna. En conclusión, el estudio sugiere que una comunicación interna efectiva podría ser una estrategia clave para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos empresariales en International Whell SAC.

**Palabras claves:** comunicación interna, eficiencia, eficacia, efectividad, procesos.

## ABSTRACT

The research focuses on exploring the relationship between internal communication and the effectiveness of processes in the company International Whell SAC during the year 2022. Regarding the methodology, this study is basic with a quantitative approach, with a non-experimental design. correlational and transactional level. The population, like the sample, was made up of 50 field and administrative workers of the company.

The research technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire, which was made up of 18 and 10 items for each variable respectively. Both questionnaires presented high reliability, achieving a Cronbach's alpha of 0.8 in the internal communication and process effectiveness variable. Likewise, a detailed ranking of the dimensions of each variable was carried out, revealing that the majority of collaborators rate these areas as "average", which indicates considerable room for improvement.

Using Spearman's correlation coefficient, a significant correlation was found between both variables ( $\rho=0.72$ ,  $p<0.01$ ). This result indicates a strong positive association between the quality of internal communication and the effectiveness of organizational processes. The findings of the study not only corroborate previous research on the importance of efficient processes in the business environment, but also add a new dimension by highlighting the importance of the quality of internal communication. In conclusion, the study suggests that effective internal communication could be a key strategy to improve the efficiency and effectiveness of business processes at International Whell SAC.

**Keywords:** internal communication, efficiency, effectiveness, effectiveness, processes.

NOMBRE DEL TRABAJO

Aguirre y Fernández [6-10-23].docx

AUTOR

Aguirre y Fernández [6-10-23]. Aguirre y  
Fernández [6-10-23].docx

RECUENTO DE PALABRAS

14685 Words

RECUENTO DE CARACTERES

89397 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

63 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

593.2KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 7, 2023 2:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 7, 2023 2:09 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico



ASESOR: Martin A. Arbulu Belletteros  
DNI: 44794178

**OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS**
**CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN**

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE ASESOR	CORREO DEL DOCENTE ASESOR
26/10/2023	MARCO AGUSTIN ARBULU BALLESTEROS	marbulub@usmp.pe

NOMBRE DE LA TESIS
COMUNICACIÓN INTERNA Y EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA INTERNATIONAL WHELL SAC, 2022

NOMBRE DEL ASESORADO	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
DANIELA NICOL FERNANDEZ SANCHEZ	<a href="mailto:daniela_fernandez@usmp.pe">daniela_fernandez@usmp.pe</a> 933 612 897	ADMINISTRACIÓN
SEBASTIAN ALONSO AGUIRRE RIVERA	<a href="mailto:sebastian_aguirre@usmp.pe">sebastian_aguirre@usmp.pe</a> 947 273 337	ADMINISTRACIÓN

**RESULTADO:**

19% [EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA]

**CONCLUSIÓN:**

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.



ASESORADO: Daniela N.  
Fernández Sánchez  
DNI: 75497169



ASESORADO:  
Sebastián A. Aguirre  
Rivera  
DNI: 74736494



ASESOR: Martín A. Arbulu Ballesteros  
DNI: 16756158

**REVISADOR POR:**


Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ  
COORDINADOR  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas han incrementado la importancia que le brindan a la efectividad en los procesos, la cual solo se desarrolla correctamente si entre los colaboradores la comunicación interna es adecuada, es decir, tienen muy en claro cuáles son sus funciones, beneficios, procesos, jefes directos y demás situaciones que impactan en su día a día. Por esta razón, esta investigación busca resaltar la relevancia y relación de la comunicación interna en la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC.

En el Capítulo I, se expone el problema de investigación y se establecen las preguntas de investigación y objetivos del estudio. Se enfoca en la importancia de la investigación, así como, en la viabilidad y limitación presentadas.

En el Capítulo II se presenta el marco teórico que sustenta la investigación, incluyendo conceptos clave como la comunicación interna y la eficiencia en los procesos. También se revisan antecedentes nacionales e internacionales sobre la relación entre ambas variables de investigación.

En el Capítulo III, se plantea la hipótesis de que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia de los procesos.

En el Capítulo IV se describe la metodología utilizada en la investigación, incluyendo la selección de la muestra, la recolección de datos y las pruebas estadísticas utilizadas para analizar los resultados.

En el Capítulo V se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados. Se discute la relación entre comunicación interna y eficiencia en los procesos, y se presentan los coeficientes de correlación y niveles de significancia obtenidos. En el Capítulo VI se presentan las conclusiones del estudio, incluyendo las principales contribuciones al conocimiento existente sobre la relación entre comunicación interna y eficiencia. Finalmente, en el capítulo VII, se presentan recomendaciones específicas para la empresa International Whell SAC, basadas en los resultados obtenidos en la investigación.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema**

En la actualidad, se ha descubierto que el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la efectividad de estos está notablemente relacionado con una correcta comunicación interna, lo que implica no solo información relacionada con las tareas, sino también con el diálogo interpersonal que guía y forma parte del comportamiento laboral (Pazmay, 2019). En consecuencia, la importancia que viene tomando la comunicación interna en las organizaciones es de gran relevancia, debido a que el correcto manejo y aplicación de este tipo de comunicación determina el éxito o fracaso de las empresas.

En ese sentido,

Un valor operativo de la comunicación interna efectiva es la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y productiva desde el punto de vista de sus objetivos. El propósito último de las empresas es convertir esos vínculos en ventajas competitivas. (Bustamante 2013, pp 36)

Por lo tanto, una comunicación interna efectiva puede mejorar la participación de los colaboradores y, a su vez, una cultura corporativa sólida y positiva puede influir en la efectividad de los procesos empresariales.

A nivel global, según Claro, Ayala, & Pablo (2022) han observado que en las organizaciones chilenas que fueron incluidas en el ranking 2020 de Great Place to Work Institute (GPTW), empresa dedicada a realizar investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a

través del desarrollo de culturas de lugares de trabajo confiables, “produjeron importantes cambios en la forma en que se lleva a cabo la comunicación interna. En comparación con el año 2019, en el año 2020 se dio prioridad a temas relacionados con la crisis externa, la seguridad, la prevención de accidentes, la reorganización, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el trabajo en equipo, el COVID y el cuidado de los empleados” (p. 25). Además, se reconoce que la comunicación interna desempeña un papel fundamental en el crecimiento de estas organizaciones, especialmente durante momentos de crisis. Este hecho se sustenta en la identificación de que el 88% de las empresas incluidas en el ranking GPTW cuentan con un equipo dedicado exclusivamente a la comunicación interna conformado por más de cinco personas.

A nivel nacional, la pandemia de COVID-19 generó que las empresas tuvieran que adaptarse a una nueva modalidad de trabajo: la virtual. Asimismo, la ausencia de los trabajadores en sus lugares de trabajo ha hecho necesario introducir nuevos enfoques de comunicación para mantenerse en contacto con los compañeros. Adicionalmente, “el 95% de las empresas peruanas cuentan con colaboradores trabajando mediante el home office” (Guzmán, 2021, p. 1), lo que provoca que la ineficacia de los procesos de comunicación y gestión sea vista como un riesgo para las empresas.

A nivel local, en la entrevista realizada al Gerente General de la empresa International WHELL SAC, organización dedicada a brindar servicio técnico, mantenimiento, venta de maquinaria y repuestos del sector industrial, minero y de construcción, se pudo identificar que los colaboradores constantemente manifiestan equivocaciones o limitaciones en los procesos de la empresa, como incumplimiento de procesos de recepción, manipulación, almacenamiento, despacho y entrega de los productos comercializados del área de administración y logística, ineficiencia en la identificación y capacitación de las competencias



necesaria del personal de toda la empresa, así como, falencias en el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, desconocimiento de la cantidad y periodicidad de la importación de mercadería (materiales, repuestos, equipos), entre otros.

Asimismo, se ha identificado que las estrategias y normas para comunicarse en la empresa están desfasadas y no han implementado distintos canales de comunicación, además del canal escrito.

Es por ello que surgió la interrogante sobre si la comunicación interna y efectividad de los procesos en la empresa se encuentran relacionadas, y de ser así, en que magnitud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- PE1: ¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?
- PE2: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?
- PE3: ¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?
- PE4: ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- OE1: Determinar la relación entre los canales de comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.
- OE2: Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.
- OE3: ¿Determinar la relación entre la comunicación institucional y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?
- OE4: Determinar la relación entre los tipos de comunicación y la efectividad en la empresa International Whell SAC, 2022.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

Desde una perspectiva teórica, el estudio de la comunicación interna y la efectividad de los procesos en una empresa como International Whell SAC es importante debido a que la comunicación interna es un elemento clave para el buen funcionamiento de las organizaciones. La comunicación interna adecuada puede mejorar la eficacia de los procesos empresariales, la toma de decisiones y la satisfacción de los empleados, lo que genera un impacto positivo en los resultados financieros de la empresa. La literatura teórica sobre la comunicación organizacional brinda una fundamentación sólida para analizar los elementos que pueden influir en la comunicación interna y en la eficacia de los procesos empresariales.

Desde una perspectiva práctica, el estudio de la comunicación interna y la efectividad de los procesos en International Whell SAC es relevante porque ayudará a identificar posibles problemas en la comunicación que estarían afectando negativamente el rendimiento y eficacia de la empresa. Al comprender estos problemas, la organización tendrá la capacidad de implementar medidas correctivas, y a su vez, conllevará una

mayor satisfacción tanto para los empleados como para los clientes y accionistas de la compañía.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, es posible que se necesite emplear tanto métodos cuantitativos como cualitativos para investigar la comunicación interna y la eficacia de los procesos en International Whell SAC. La combinación de estos enfoques permitirá recopilar y analizar datos de manera más completa. Además, al utilizar múltiples métodos se obtendrá una comprensión más detallada de la problemática, lo que a su vez puede respaldar la toma de decisiones y la implementación de cambios efectivos en la organización.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

En cuanto a la viabilidad se tiene el plazo adecuado para poder completar la investigación, la información que se requiere está disponible.

#### **1.4.3. Limitaciones del estudio**

Una de las principales limitaciones encontradas corresponde al tiempo demandado para la investigación bibliográfica y el acceso a la información, debido a que se necesitó la realización de coordinaciones previas para que los trabajadores sean encuestados sin ningún inconveniente.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

*Latorre et al. (2019). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo 2018*

En esta investigación se tuvo como objetivo general evaluar el estado de la comunicación interna en las organizaciones del sector productivo de la ciudad de Quito, Ecuador. En el aspecto metodológico, se realizó un estudio cuantitativo, exploratorio, descriptivo para analizar siete dimensiones relacionadas con la comunicación organizacional interna. Se trabajó con una muestra conformada por 48 empresas con 1080 encuestados, pertenecientes a distintos sectores, con diferentes estructuras organizacionales, tamaños y volumen de facturación.

Asimismo, se realizó el análisis de las propiedades de confiabilidad, obteniendo un Alfa de Cronbach de .948, una media de 3.253 y una desviación estándar de 1.267. Los hallazgos encontrados evidencian que las empresas participantes están moderadamente satisfechas con este tema. Además, los medios como el correo electrónico, las reuniones y la mensajería instantánea se consideran las mejores prácticas organizativas en términos de comunicación interna. Los resultados sociodemográficos demuestran que el personal de entre 18 y 30 años expresa un nivel superior de satisfacción con el estado general de la comunicación interna en sus operaciones. Así como también, los empleados que llevan menos de un año en la organización y los que llevan más de quince años demuestran niveles de aprobación superiores a los demás. Se reconoce la necesidad de transmitir u obtener datos de o al supervisor inmediato, ya que lo consideran una fuente crítica en el proceso.

*Sandoval y Cáceres (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente*

Este estudio se basa en los resultados del análisis acerca del servicio al cliente, la gestión por procesos y la comunicación interna. El objetivo general es determinar cómo influye la comunicación interna y la gestión por procesos en el servicio al cliente en la empresa Nick Manager Solutions SAC, distrito de San Miguel, 2020.

Los hallazgos evidencian que los valores de Ji-cuadrado de 25,160 y  $p=0,000 < \alpha$  mostraron que la variable servicio al cliente dependía de las variables comunicación interna y gestión de procesos, lo que significa que las variables no eran autónomas y que una estaba sometida a las otras. Por tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva entre la comunicación interna y la gestión de procesos y el servicio al cliente, ya que el valor  $R^2$  es de 0,788, lo que significa que el modelo explica el 78,8% de la variable real.

*Castro y Díaz (2021) La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional*

Investigación realizada en España con el propósito es examinar la vinculación entre la innovación y la Comunicación Internacional en las organizaciones a través del papel que desempeña en la creación de la cultura empresarial. Para ello explora los factores relevantes que contribuyen a su creación, especialmente la gestión del cambio y la felicidad de la plantilla, así como las posibles implicaciones que pueden derivarse de estos elementos para los públicos internos. La metodología aplicada fue de enfoque mixto y descriptivo.

Los hallazgos encontrados evidencian que la comunicación interna es una parte fundamental de la gestión que ayuda a promover el cambio y fomentar una cultura

de innovación en las empresas. Las pruebas sugieren que tiene un efecto inmenso en la identificación, la lealtad, la creatividad y el rendimiento laboral de los empleados, además se ha revelado que la implantación de un sistema de comunicación bidireccional y la creación de un ambiente de trabajo saludable que fomente la satisfacción de los empleados pueden resultar ventajosos para crear un entorno innovador.

*Garcés (2021). Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil.*

Este estudio realizó un análisis de los factores de la comunicación interna y cómo estos influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil. Para ello emplearon una metodología de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, asimismo, se determinó la percepción de los colaboradores sobre la situación del área e identificar falencias del clima de la organización, tales como insatisfacción de las funciones, ineficiente comunicación interna, escasez de oportunidades de crecimiento, pocos incentivos y falta de reconocimiento, entre otros.

Los hallazgos muestran que la comunicación que recibe el personal del sector empresarial no es eficaz y no crea un sentimiento de confianza. Además, puede resultar poco clara y desconcertante. En consecuencia, las opiniones de los empleados revelan que la comunicación interna no es satisfactoria para que cumplan sus funciones.

*Sáenz (2021) Diseño del plan de comunicación interna para la implementación del sistema de innovación del Banco de la República*

Este trabajo se enfoca en unificación estratégica de la comunicación con la implementación del Sistema de Innovación en el Banco de la República a través del diseño de un plan de comunicación interna que esté constituido bajo el direccionamiento estratégico de innovación, esto con el fin de lograr el cumplimiento del sistema acorde al alcance, con herramientas de comunicación y endomarketing que ayuden implementar de forma más orgánica la cultura de innovación y a capitalizar la innovación como un valor de marca. La metodología de investigación fue cuantitativa y con los hallazgos obtenidos de los instrumentos de investigación se esperó construir un plan de comunicación que defina la estrategia para permear los objetivos del Sistema de Innovación en la cultura organizacional del Banco de la República.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

*Ayasta, (2022). Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022*

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL de la ciudad de Chiclayo en el año 2022. La metodología utilizada fue en base al enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional con diseño no experimental. La población de estudio integrada por 44 profesionales, a los cuales se les aplicó una encuesta y el cuestionario de instrumento.

Se evidencia la existencia de la relación entre la comunicación interna y la eficacia organizacional, lo que conlleva a determinar que, ante una mejor comunicación interna entre los colaboradores, mayor eficiencia en el trabajo, dado que, se producen situaciones de confianza y compromiso para cumplir los objetivos empresariales.

*Álvarez, (2021). Comunicación interna y productividad del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2022*

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología en octubre de 2019. La metodología aplicada tiene un enfoque cuantitativo, su alcance es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental transversal. Se utilizó el método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 124 servidores administrativos, para la recolección de datos se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple (elegido por sorteo). Se elaboraron dos cuestionarios, uno por cada variable, comunicación interna y productividad laboral.

La escala valorativa utilizada fue la de Likert (dos positivas, dos negativas y la neutral). El instrumento fue sometido a la prueba estadística Alpha de Cronbach obteniendo en el cuestionario de comunicación interna un nivel de confiabilidad de 0,932.; y en el cuestionario de productividad laboral 0,909. Se concluyó que existe una relación escasa positiva entre las variables comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo, el valor de la correlación Rho de Spearman entre las 2 variables fue de 0,252,  $p < 0.05$  ( $p = 0.00$ ).

*García (2022) Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de COVID-19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén, 2021*

En esta investigación realizada en Jaén se planteó el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la municipalidad de Jaén. Para el estudio se utilizó una metodología cuantitativa correlacional de diseño no experimental, enfocado a 27 trabajadores.



Se puede concluir que la comunicación interna es vital en diferentes empresas, ya que integra un elemento estratégico de gestión que sirve de apoyo para poder articular a todos los colaboradores de una institución. Esto se ve reforzado por los resultados con respecto a la comunicación interna y desempeño laboral, con un 59.3% y 44.4% respectivamente, y se pudo comprobar la relación que existe entre las variables seleccionadas.

*Marin (2019) Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*

La presente investigación se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa con sede en Huancayo. En lo que respecta a la metodología, se optó por realizar una investigación descriptiva relacional con un diseño no experimental-transversal enfocado a 28 trabajadores que integran la sede en Huancayo.

Como resultado, se puede concluir que existe una correlación directa entre ambas variables y esto se ve reflejado al tener una R de Pearson de 0.970. Asimismo, se afirma que la comunicación interna es vital y sirve como instrumento para realizar mejoras y evitar problemas.

*Paredes (2021) La Comunicación interna y el compromiso institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la municipalidad provincial de Barranca, 2020*

En esta investigación realizada en la ciudad de Barranca tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso institucional de los colaboradores de un área de la municipalidad de Barranca, para

la metodología de esta investigación se optó por usar una investigación básica descriptiva-correlacional, de diseño no experimental.

En cuanto a las conclusiones, se puede confirmar que existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional de los trabajadores, viéndose argumentado por los resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman que tiene una significación de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,336 indicando que hay una correlación positiva débil para ambas variables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación interna**

#### **Definición**

Se refiere a un proceso estratégico y continuo que implica la creación, implementación y gestión de sistemas de comunicación entre los diferentes niveles y departamentos de una organización. Esta definición incluye la elaboración de políticas de comunicación, la identificación de los medios de comunicación más efectivos y la planificación de actividades y eventos que promuevan la interacción y el diálogo entre los empleados, este también puede involucrar el uso de tecnología avanzada, como plataformas de colaboración en línea y software de mensajería instantánea (Men y Yue, 2019, p.7)

Asimismo, se enfoca en los beneficios que ofrece para las organizaciones, ya que una comunicación interna efectiva puede mejorar la productividad, la satisfacción del empleado, la retención del talento y el compromiso con los objetivos de la empresa, también aumentaría la eficiencia y la efectividad de los procesos de trabajo, reducir la incertidumbre y la confusión, y fomentar la innovación y el desarrollo de nuevas ideas. En definitiva, la comunicación interna es un factor crítico en el éxito de una organización, que

tendría un impacto significativo en la cultura corporativa y en la percepción que tienen los empleados de su lugar de trabajo (Raj, 2020, p.1068)

### **Importancia**

Esta variable es un elemento crítico para el éxito de cualquier organización. Por un lado, permite a los empleados recibir información sobre la empresa, sus objetivos y planes, y comprender mejor cómo su trabajo contribuye al éxito general de la organización. Por otro lado, permite a la empresa mantenerse informada sobre las necesidades y preocupaciones de sus empleados, lo que ayuda a mejorar la cultura laboral y fomentar la retención de talentos (De Waal, 2018, p.125)

Además, una comunicación interna efectiva también mejora la eficiencia y la eficacia de los procesos empresariales, reduce la confusión y la incertidumbre, y fomenta la innovación y el desarrollo de nuevas ideas. Los empleados que se sienten valorados y escuchados son más propensos a ser más comprometidos y motivados, lo que a su vez puede mejorar su desempeño y aumentar la productividad (Castro y Díaz, 2020, p.11)

### **Modelo teórico**

#### **Teoría de Shannon y Weaver**

La Teoría de la Información de Shannon y Weaver fue desarrollada en 1948 por el ingeniero Claude, esta es una teoría fundamental en el campo de la comunicación y la tecnología de la información enfocada en el proceso de transmisión de la información y cuantificación y medición de información transmitida. Según esta teoría, la información es transmitida a través de un canal de comunicación, y la cantidad de información que se transmite logra ser medida en función de la cantidad de ruido o interferencia presente en el canal. La teoría también establece que la información se puede codificar para ser transmitida de manera más eficiente, y que la capacidad del canal de comunicación debe

ser suficiente para transmitir la información de manera efectiva. En resumen, la teoría de Shannon y Weaver proporciona un marco importante para entender cómo se transmite la información y cómo se puede mejorar la eficiencia de la comunicación (Tude, 2018, p.49)

### **La Teoría de Mattelart y Mattelart**

Propuesta por los investigadores Armand y Michèle Mattelart en 1997, se enfoca en la relación entre los medios de comunicación y el poder, y cómo los medios son utilizados por los poderosos para ejercer control sobre la sociedad y mantener el statu quo. Según esta teoría, los medios de comunicación son un instrumento para la construcción de la hegemonía cultural, es decir, la imposición de una visión del mundo por parte de los poderosos a través de la comunicación masiva. Los Mattelart sostienen que los medios de comunicación son controlados por las elites y utilizados para promover ideologías dominantes y crear una cultura de consumo que beneficia a los poderosos. Además, argumentan que la globalización ha llevado a una homogeneización de la cultura y a una mayor concentración del poder de los medios en manos de unos pocos conglomerados mediáticos. En resumen, la Teoría de Mattelart y Mattelart proporciona un marco crítico para entender la relación entre los medios de comunicación y el poder, y la forma en que los medios pueden ser utilizados para controlar y mantener la hegemonía cultural (Heram y Gándara, 2020, p.64)

### **Dimensiones**

#### **Canales de comunicación interna**

Son los medios empleados por una organización para el intercambio de información y mensajes entre sus miembros. Estos canales pueden ser formales como informales, abarcando desde reuniones de equipo y correos electrónicos hasta redes sociales internas y boletines informativos. La selección acertada de los canales de comunicación

pertinentes potenciaría la eficacia de la comunicación interna y fomentaría una cultura empresarial sólida y coherente. (Hezrin et al., 2022, p.9).

Según (Fabián et al., 2021, p.7), dentro los distintos canales existentes, los más utilizados son:

***Canales orales:*** son aquellos que permiten la comunicación verbal entre dos o más personas, ya sea de manera presencial o a través de dispositivos tecnológicos. Estos canales incluyen reuniones, conferencias, presentaciones, llamadas telefónicas, videoconferencias y otros medios similares.

***Canales escritos:*** son aquellos que permiten la comunicación a través de la escritura, ya sea a mano o utilizando dispositivos electrónicos. Estos canales incluyen correos electrónicos, mensajes de texto, cartas, informes, memorandos y otros medios similares.

***Canales electrónicos:*** son aquellos que permiten la comunicación a través de dispositivos electrónicos y de Internet. Estos canales incluyen correos electrónicos, mensajes de texto, videoconferencias, chats, redes sociales y otros medios similares.

## **Comunicación interpersonal**

### **Definición**

Se refiere a un procedimiento mediante el cual se produce un intercambio de información, pensamientos o emociones entre dos o más personas, ya sea a través de expresiones verbales o no verbales. Esta forma de comunicación puede tener lugar en el entorno laboral e involucrar diversos escenarios, como charlas informales, reuniones individuales, discusiones grupales y presentaciones formales. Una comunicación interpersonal eficaz puede fortalecer la colaboración y el trabajo en equipo dentro del ámbito laboral (Rezky et al., 2023, p.17).

**Comunicación esencial:** hace referencia a aquella que se considera fundamental para el funcionamiento de una organización y que está directamente relacionada con los objetivos y metas de la misma (Suresh y Krithika, 2022, p.5).

**Comunicación operativa:** es aquella que se enfoca en la realización de tareas específicas y cotidianas dentro de una organización. Este tipo de comunicación se lleva a cabo entre los miembros de un equipo de trabajo para coordinar acciones, compartir información relevante y resolver problemas en el desarrollo de las actividades operativas de la empresa (Suresh y Krithika, 2022, p.5).

### **Comunicación institucional**

Es un proceso de comunicación utilizado por organizaciones para construir y mantener su reputación y relaciones con diferentes públicos. Este tipo de comunicación incluye la publicidad, relaciones públicas, marketing y comunicación interna y externa. La comunicación institucional eficaz mejorara la imagen y la reputación de una empresa y aumentar la confianza de sus clientes y empleados (Mtange, 2023, p.2).

### **Estrategias de comunicación**

Son planes o acciones diseñados para alcanzar un objetivo de comunicación específico. Estas estrategias incluyen la selección de canales de comunicación apropiados, la definición del mensaje a transmitir, la identificación del público objetivo y la planificación de actividades específicas para llevar a cabo la estrategia (Sevilla et al., 2022, p.6910)

### **Normas**

Son reglas o estándares que se establecen en una organización para guiar el comportamiento y la conducta de los empleados y miembros de la misma. Las normas incluyen reglas de conducta, procedimientos operativos y prácticas recomendadas (Taiano et al., 2022, p.68).

### **Tipos de comunicación**

Hacen referencia a las diferentes formas en que la información es transmitida y recibida entre individuos y organizaciones. La comunicación verbal y no verbal son dos formas básicas de comunicación que se utilizan en la comunicación interpersonal, mientras que la comunicación escrita se utiliza para transmitir información a través de textos. Por otro lado, la comunicación masiva y de masas se refiere a la transmisión de información a grandes audiencias a través de medios de comunicación de masas, como la televisión, la radio y los periódicos. Comprender los diferentes tipos de comunicación puede ayudar a las organizaciones a elegir los medios de comunicación adecuados para transmitir información a su público objetivo y mejorar la eficacia de sus mensajes (Díaz y Guambi, 2022, p.77)

**Descendiente:** Es aquella que se origina en un nivel superior de la organización y se dirige hacia los niveles inferiores. En este tipo de comunicación, la información fluye desde los gerentes o directivos hacia los empleados o subordinados y se utiliza para transmitir órdenes, políticas, objetivos, planes y decisiones importantes (Saldaña et al., 2023, p.228).

**Ascendente:** es aquella que se origina en los niveles inferiores de la organización y se dirige hacia los niveles superiores. En este tipo de comunicación, los empleados o subordinados proporcionan

retroalimentación, sugerencias, ideas y opiniones a sus gerentes o directivos, lo que puede contribuir a la mejora de los procesos y la toma de decisiones en la empresa (Saldaña et al., 2023, p.228).

### **2.2.2. Efectividad de los procesos**

#### **Definición**

La efectividad de los procesos se refiere a la capacidad de una empresa para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos de manera óptima. Esto implica que los procesos sean eficientes, es decir, que se realicen con el mínimo de recursos posibles, y que se cumplan con los estándares de calidad establecidos (Valencia, 2022, p.101).

Esta variable también está relacionada con la capacidad de una empresa para adaptarse y responder a las necesidades del mercado y a los cambios en el entorno empresarial. Es fundamental que los procesos sean flexibles y estén en constante mejora para lograr una mayor eficacia en la empresa (Calvo et al., 2018, p.98).

Además, este puede medirse a través de la satisfacción del cliente, ya que los procesos de una empresa deben estar orientados a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente de manera oportuna y eficiente. La retroalimentación y las opiniones del cliente son valiosas para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos en una empresa (ca, 2017, p.77).

#### **Importancia**

La efectividad de los procesos es fundamental para el éxito de cualquier organización. En primer lugar, la efectividad de los procesos permite una mejor gestión de los recursos de la organización. Cuando los procesos son efectivos, se minimizan los errores y las duplicaciones innecesarias de trabajo, lo que a su vez



reduce el desperdicio de recursos y aumenta la productividad. Además, los procesos efectivos ayudan a garantizar la calidad y la consistencia de los productos y servicios de la organización, lo que aumenta la satisfacción del cliente y mejorar la imagen de la empresa (Georgiev, 2019, p.64).

Asimismo, existe la posibilidad que genere un aporte significativo a la innovación y progreso de la organización. Cuando los procesos son diseñados de manera eficaz, es posible identificar áreas de mejora y oportunidades para la innovación. Esto conduce a mejoras en la eficiencia y efectividad de los procesos, así como a la introducción de nuevos productos y servicios en el mercado. Adicionalmente, los procesos eficaces pueden mejorar la capacidad de adaptación de la organización ante cambios en el entorno empresarial, lo cual resulta fundamental para la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa (Kuliš et al., 2023, p.5).

## **Modelo teórico**

### **Teoría científica del uso eficiente de recursos**

Se refiere a la capacidad de la empresa para producir resultados óptimos utilizando la menor cantidad de recursos posible. En otras palabras, una empresa es eficiente cuando logra maximizar la producción y minimizar los costos y los tiempos de ejecución. Es posible que la eficiencia se mida mediante la evaluación de los procesos y la identificación de los cuellos de botella, los desperdicios y las ineficiencias que afectan la productividad de la empresa. La mejora de la eficiencia de los procesos puede lograrse a través de la reorganización de los recursos, la automatización de los procesos, la formación y capacitación de los empleados, entre otros factores. (García et al., 2019, p.7).

De acuerdo con (Fong et al., 2017, p.413), la eficiencia en los procesos considera los siguientes factores:

**Uso de recursos:** es la gestión eficiente y efectiva de los recursos disponibles para lograr los objetivos de la empresa. Esto incluye la gestión de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos

**Tiempo de entrega:** hace referencia al tiempo que tarda una empresa en entregar un producto o servicio a sus clientes. Es un indicador crítico para evaluar la calidad de servicio al cliente y la satisfacción del mismo.

**Reducción de gastos:** es la gestión eficiente de los costos y la eliminación de gastos innecesarios en la empresa. Esto incluye la optimización de los procesos para reducir costos y aumentar la rentabilidad, la eliminación de actividades innecesarias, la reducción de los costos de producción y la mejora del uso de los recursos.

### **Eficacia de los procesos**

Se refiere a la capacidad de la empresa para producir resultados que cumplan con los objetivos establecidos. En otras palabras, una empresa es eficaz cuando logra cumplir con los requerimientos del cliente y los objetivos de la empresa en términos de calidad, tiempo y costo. La eficacia se puede medir mediante la evaluación de los procesos y la identificación de los errores y las ineficiencias que afectan la calidad y la satisfacción del cliente (Sangroni et al., 2022, p.7)

**Logro de objetivos:** es la capacidad de una empresa para alcanzar sus metas y objetivos previamente establecidos. Esto implica la definición clara de objetivos específicos y medibles, la planificación y la implementación de

estrategias efectivas, y la evaluación constante de los resultados (Principe y Valle, 2021, p.27)

**Acciones:** son las actividades concretas que se llevan a cabo en una empresa para lograr sus objetivos. Estas pueden ser acciones operativas, como la producción, la logística y la venta de productos o servicios, o acciones administrativas, como la planificación, la toma de decisiones y la gestión de los recursos (Rodríguez et al., 2018, p.87).

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Comunicación interna:** Se refiere al conjunto de acciones, estrategias y herramientas que se utilizan dentro de una empresa para fomentar la comunicación entre sus miembros, con el objetivo de mejorar el clima laboral, la productividad y la eficacia en los procesos (Castro y Díaz, 2020, p.2).

**Efectividad de los procesos:** Se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir con sus objetivos y metas de forma eficiente, es decir, logrando los resultados esperados con el mínimo uso de recursos y tiempo (Rivera, 2018, p.63).

**Canal de comunicación oral:** Es aquel que se establece mediante la palabra hablada, y que permite la transmisión de información de forma inmediata y personalizada, facilitando la retroalimentación y la resolución de problemas (De Waal, 2018, p.5).

**Canal de comunicación escrito:** Es aquel que se establece mediante la escritura y que permite la transmisión de información de forma clara, precisa y permanente, facilitando la organización y el registro de datos (Fabián et al., 2021, p.7)

**Canal de comunicación electrónico:** Es aquel que se establece mediante tecnologías de la información y la comunicación, como el correo electrónico, la mensajería instantánea o las redes sociales, y que permite la transmisión de información de forma rápida y accesible, independientemente del lugar o momento en que se realice (Fabián et al., 2021, p.7)

**Comunicación esencial:** Se refiere a la información que es necesaria para el desarrollo de las actividades de la empresa, y que debe ser transmitida de forma clara y precisa para evitar malentendidos y errores en los procesos.

**Comunicación operativa:** Se refiere a la información que se transmite de forma cotidiana para coordinar las actividades y tareas de los miembros de la empresa, y que permite el seguimiento y control de los procesos (Castro y Díaz, 2021, p.133).

**Estrategias de comunicación:** Son el conjunto de acciones y planes que se establecen para fomentar la comunicación interna de la empresa, y que deben ser coherentes con los objetivos y metas de la organización (Sevilla et al., 2022, p. 6909).

**Normas:** Son las reglas y pautas que se establecen para regular el comportamiento de los miembros de la empresa, y que deben estar en concordancia con los valores y principios de la organización (Taiano et al.,2022, p.69).

**Comunicación descendente:** Se refiere a la transmisión de información que parte de la dirección o jefatura hacia los niveles jerárquicos inferiores, y que tiene como objetivo transmitir políticas, objetivos y metas de la empresa (Georgiev, 2019, p.67).

**Comunicación ascendente:** Se refiere a la transmisión de información que parte de los niveles jerárquicos inferiores hacia la dirección o jefatura, y que tiene como objetivo transmitir opiniones, sugerencias y necesidades de los miembros de la empresa (Georgiev, 2019, p.67).

**Acciones:** Son las medidas y planes que se establecen para lograr los objetivos y metas de la empresa, y que deben ser coordinados y comunicados de forma efectiva para asegurar su implementación y éxito (Rodríguez et al., 2018, p.87).

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**HE1:** Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.

**HE2:** Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.

**HE3:** Existe relación significativa entre la comunicación institucional y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.

**HE4:** Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la efectividad en la empresa International Whell SAC, 2022.

## **2.4. Variables de estudio**

**Variable 1:** Comunicación interna

**Variable 2:** Efectividad de los procesos

### **2.4.1. Definición conceptual**

La comunicación interna se refiere a un proceso estratégico y continuo que implica la creación, implementación y gestión de sistemas de comunicación entre los diferentes niveles y departamentos de una organización (Men y Yue, 2019, p.7)

Por otra parte, la efectividad de los procesos se refiere a la capacidad de una empresa para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos de manera óptima (Valencia, 2022, p.101).

#### **2.4.2. Definición operacional**

La variable comunicación interna se definirá operacionalmente por medio de los canales de comunicación interna, comunicación interpersonal, comunicación institucional y tipos de comunicación.

En relación con la variable efectividad de los procesos, se medirá operacionalmente por media la eficiencia de los procesos y la eficacia de los procesos.

### 2.4.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

Cuadro de operacionalización de las variables

Titulo	Variable	Tipo	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica
Comunicación Interna Y Efectividad De Los Procesos En La Empresa International Whell SAC, 2022	Comunicación interna	Variable independiente	La comunicación interna se refiere a un proceso estratégico y continuo que implica la creación, implementación y gestión de sistemas de comunicación entre los diferentes niveles y departamentos de una organización (Men y Yue, 2019, p.7)	Canales de comunicación interna	Canales orales Canales escritos Canales electrónicos	1 - 6	Encuesta
				Comunicación interpersonal	Comunicación esencial Comunicación operativa	7 - 10	
				Comunicación institucional	Estrategias de comunicación Normativas de la empresa	11 - 14	
				Tipos de comunicación	Descendente Ascendente Transversal Lineal	15 - 18	

Titulo	Variable	Tipo	Definición			Ítems	Técnica
			Conceptual	Dimensiones	Indicadores		
Comunicación Interna Y Efectividad De Los Procesos En La Empresa International Whell SAC, 2022	Efectividad de los procesos	Variable dependiente	La efectividad de los procesos se refiere a la capacidad de una empresa para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos de manera óptima (Valencia, 2022, p.101).	Eficiencia de los procesos  Eficacia de los procesos	Uso de recursos  Tiempo de entrega  Reducción de gastos  Logro de objetivos  Acciones	1 - 6	Encuesta



## 2.4.4. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022	Determinar la relación entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.		<b>Tipo:</b> Básico
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Comunicación interna	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
1. ¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?	1. Determinar la relación entre los canales de comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.	He1: Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022. He2: Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la efectividad de los procesos en la empresa International WHELL SAC, 2023.		<b>Diseño:</b> No experimental, de nivel correlacional
				<b>Población:</b> 50 trabajadores de la empresa International WHELL SAC

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>2. Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la comunicación institucional y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre los tipos de comunicación y la efectividad en la empresa International Whell SAC, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>He3: Existe relación significativa entre la comunicación institucional y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC, 2022.</p> <p>He4: Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la efectividad en la empresa International Whell SAC, 2022.</p>	<p>Efectividad de los procesos</p>	<p><b>Muestra:</b> 50 trabajadores de la empresa International WHELL SAC</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Análisis inferencial y descriptivo</p>

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

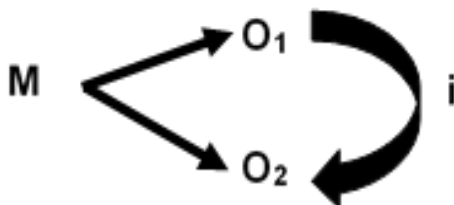
#### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación se enmarcará como básica, pues se enfoca en el incremento del conocimiento, así como propiciar la comprensión de las variables. En este sentido los estudios que son calificados como básicos sirven como insumos para investigaciones de corte aplicado (Sánchez et al., 2018, p.79)

Esta investigación empleará un enfoque cuantitativo, que implica el uso de criterios estadísticos y numéricos para interpretar el comportamiento de las variables. Esta metodología se basa en la medición y la experimentación para obtener datos precisos y objetivos, permitiendo así la investigación de asociaciones y patrones en la información adquirida (Ñaupás et al., 2018, p.140)

#### 3.1.2. Nivel de investigación

Este estudio será no experimental debido a la falta de manipulación por parte del investigador de las variables, que sólo se observan en su entorno natural. Del mismo modo, el estudio es transaccional, pues la recolección de datos se estableció y se recopiló en un solo tiempo, así como correlacional para evaluar el grado de asociación entre variables (Hernández y Mendoza, 2018, p.178).



Dónde:

M: Trabajadores de la empresa International Whell SAC

O1: Comunicación interna

O2: Efectividad de los procesos

I: Relación

### **3.2. Descripción del ámbito de la investigación**

Se desarrolló en la Empresa International Whell SAC.

### **3.3. Diseño muestral**

#### **3.3.1. Población**

Hace referencia al conjunto evaluable, está formado por elementos o casos que tienen características similares y se encuentran en el mismo lugar. Sin embargo, dependiendo de determinadas circunstancias, puede que no sea factible evaluar cada elemento del conjunto (Carhuancho et al., 2019, p.55). Con base en lo mencionado, la población estará conformada 50 trabajadores de la empresa International Whell SAC.

#### **3.3.2. Muestra y muestreo**

Estos son empleados con la finalidad de garantizar que los resultados de una muestra son aplicables a la población, es importante que la muestra sea representativa y de tamaño suficiente. La representatividad es una necesidad para que los resultados de la muestra puedan generalizarse al conjunto de la población. Esto se consigue seleccionando individuos de la población mediante el uso de técnicas de muestreo (Arias y Covinos, 2021, p.17). Es así que al ser una muestra pequeña se consideran a los 50 trabajadores en total de la empresa International Whell SAC.

### **3.4. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se empleará es la encuesta, el cual se ejecuta utilizando un cuestionario dirigido exclusivamente a individuos y adquiere información sobre sus opiniones, acciones o perspectivas. Puede arrojar datos cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas predefinidas con un método de respuesta bien organizado y escalonado. Por regla general, los resultados son mayoritariamente numéricos (Arias, 2020, p.18).

El instrumento que se empleará es el cuestionario, que es una recopilación de preguntas relacionadas con un suceso, circunstancia o tema sobre el que el investigador desea obtener información. El contraste entre el cuestionario y la entrevista es que, en esta última, las preguntas se verbalizan, mientras que en el cuestionario se escriben y su utilización no requiere necesariamente la presencia del investigado (Carhuancho et al., 2019, p.66).

### **3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Las hipótesis se comprueban utilizando métodos estadísticos con los datos obtenidos de los cuestionarios. A continuación, estos datos se organizan en hojas de cálculo, que se utilizan para crear tablas y figuras para el análisis descriptivo. Por último, se emplea el programa SPSS para identificar el grado de correlación entre las variables.

### **3.6. Aspectos éticos**

El informe esbozará los principios éticos fundamentales para unas prácticas de investigación aceptables con seres humanos.

### 3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

**Tabla 3**

Resumen de pruebas de calidad de la variable Comunicación interna.

Dimensión	Ítem	Media	Desviación Estándar	Carga Factorial	Cronbach $\alpha$	Confiabilidad Compuesta	AVE
<b>Canales de comunicación interna</b>					0.85	0.88	0.6
	Ítem 1	3.5	0.8	0.7			
	Ítem 2	3.2	0.9	0.8			
	Ítem 3	4	0.7	0.9			
	Ítem 4	3.8	0.6	0.7			
	Ítem 5	3.1	1	0.8			
	Ítem 6	3.4	0.9	0.7			
<b>Comunicación interpersonal</b>					0.8	0.83	0.55
	Ítem 1	3.9	0.7	0.8			
	Ítem 2	3.5	0.8	0.7			
	Ítem 3	4.1	0.6	0.9			
	Ítem 4	3.7	0.7	0.8			
<b>Comunicación institucional</b>					0.78	0.81	0.52
	Ítem 1	3.8	0.9	0.7			
	Ítem 2	3.4	0.8	0.8			
	Ítem 3	3.7	0.7	0.9			
	Ítem 4	3.6	0.8	0.8			
<b>Tipos de comunicación</b>					0.82	0.85	0.58
	Ítem 1	3.2	1	0.7			
	Ítem 2	3.5	0.9	0.8			
	Ítem 3	3.9	0.7	0.9			
	Ítem 4	3.3	0.8	0.8			

En el estudio se evaluaron cuatro dimensiones clave de la comunicación organizacional: Canales de Comunicación Interna, Comunicación Interpersonal, Comunicación Institucional y Tipos de Comunicación. Los resultados del análisis factorial confirmaron la alta confiabilidad de estas dimensiones, con valores de Cronbach  $\alpha$  y Confiabilidad Compuesta superiores a 0.8 en todos los casos. Además, las cargas factoriales de los ítems individuales oscilaron entre

0.7 y 0.9, lo que respalda su relevancia para las dimensiones subyacentes que se están midiendo.

Sin embargo, es importante señalar que los valores de la Varianza Media Extraída (AVE) para algunas dimensiones estuvieron ligeramente por debajo del umbral recomendado de 0.6, lo que sugiere áreas para una mayor optimización en la validez convergente de la escala.

En general, los hallazgos respaldan la robustez y la fiabilidad de la escala utilizada para medir diversas facetas de la comunicación en un entorno organizacional.

**Tabla 4**

Resumen de pruebas de calidad de la variable efectividad de los procesos.

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Carga Factorial</b>	<b>Cronbach <math>\alpha</math></b>	<b>Confiabilidad Compuesta</b>	<b>AVE</b>
<b>Eficiencia</b>	Ítem 1	3.6	0.9	0.8	0.87	0.9	0.62
	Ítem 2	3.4	0.8	0.7			
	Ítem 3	4.1	0.7	0.9			
	Ítem 4	3.7	0.6	0.8			
	Ítem 5	3.2	1	0.7			
<b>Eficacia</b>	Ítem 1	3.9	0.7	0.8	0.85	0.88	0.6
	Ítem 2	3.5	0.8	0.7			
	Ítem 3	4	0.6	0.9			
	Ítem 4	3.8	0.7	0.8			
	Ítem 5	3.3	0.9	0.7			

En el estudio se exploraron dos dimensiones críticas del rendimiento organizacional: Eficiencia y Eficacia. Ambas dimensiones demostraron una alta confiabilidad y robustez en la medición, como lo indican los valores de Cronbach  $\alpha$  y Confiabilidad Compuesta, que superan el umbral

de 0.8. Específicamente, la Eficiencia mostró un Cronbach  $\alpha$  de 0.87 y una Confiabilidad Compuesta de 0.9, mientras que la Eficacia registró valores de 0.85 y 0.88, respectivamente.

Las cargas factoriales para los ítems individuales en ambas dimensiones oscilaron entre 0.7 y 0.9, lo que sugiere que cada ítem es un buen indicador de su dimensión subyacente. Además, las puntuaciones medias para los ítems en ambas dimensiones oscilaron entre 3.2 y 4.1 en una escala de Likert de 1 a 5, lo que indica una percepción generalmente positiva de la eficiencia y eficacia organizacionales entre los encuestados.

Sin embargo, es importante señalar que los valores de la Varianza Media Extraída (AVE) para ambas dimensiones fueron ligeramente inferiores al umbral recomendado de 0.7, con 0.62 para Eficiencia y 0.6 para Eficacia. Aunque estos valores son aceptables, sugieren áreas para una mayor optimización en la validez convergente de la escala.

En resumen, los resultados respaldan la validez y confiabilidad de la escala utilizada para medir la eficiencia y eficacia en un contexto organizacional, aunque se identifican oportunidades para mejorar la validez convergente.

### Tabla 5

Análisis factorial comunicación interna.

Ítem / Dimensión	Canales de comunicación interna	Comunicación interpersonal	Comunicación institucional	Tipos de comunicación
Ítem 1.1	0.85			
Ítem 1.2	0.88			
Ítem 1.3	0.81			
Ítem 1.4	0.86			
Ítem 1.5	0.82			
Ítem 1.6	0.87			
Ítem 2.1		0.75		
Ítem 2.2		0.78		
Ítem 2.3		0.77		
Ítem 2.4		0.76		



Ítem 3.1	0.8	
Ítem 3.2	0.82	
Ítem 3.3	0.85	
Ítem 3.4	0.81	
Ítem 4.1		0.9
Ítem 4.2		0.88
Ítem 4.3		0.89
Ítem 4.4		0.87

En el presente estudio, se realizó el análisis factorial de dos variables de estudio. Cada dimensión de ambas variables fueron medidas a través de múltiples ítems, los cuales demostraron un alto grado de confiabilidad, con valores oscilando entre 0.75 y 0.9. Estos hallazgos respaldan la robustez y fiabilidad de la escala utilizada, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito de la comunicación organizacional.

#### **Tabla 6**

Análisis factorial de la variable eficiencia de los procesos.

<b>Ítem / Dimensión</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Eficacia</b>
Ítem 1.1	0.75	
Ítem 1.2	0.84	
Ítem 1.3	0.82	
Ítem 1.4	0.86	
Ítem 1.5	0.81	
Ítem 2.1		0.75
Ítem 2.2		0.79
Ítem 2.3		0.87
Ítem 2.4		0.78
Ítem 2.5		0.83

### **3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos**

#### **3.8.1. Plan de recolección de datos**

Se realizó la encuesta en las dos modalidades virtual y presencial para mejor eficiencia, ya que una cierta cantidad de colaboradores no estaba en oficina, si no que su trabajo demandaba realizarlo en campo. Por ello, se optó por imprimir aproximadamente cuatro encuestas y se le entregó al jefe inmediato, para su reparto. Para los demás colaboradores se diseñó el instrumento a través de Google Forms facilitando la difusión entre los miembros del departamento.

Al iniciar se explicará en qué consiste nuestra investigación y el beneficio que podrían tener al culminar con el diagnóstico, brindando la confianza para atender cualquier duda existente.

Además, se les comunicó, que la participación es totalmente voluntaria, confidencial y se protegerá sus derechos, ya que no perjudica su trabajo, por lo cual se visualizará un consentimiento informado antes de poder iniciar con la resolución de las preguntas. Es así, que la investigación cumple con los aspectos éticos garantizando la integridad y seguridad.

#### **3.8.2. Procedimiento de datos**

En primer lugar, se solicitó autorización del Gerente General por medio de un documento emitido por la universidad, una vez admitido, se coordinó con el Área de Recursos Humanos una reunión para detallar el plan de trabajo para la recolección de datos, en el cual se detalló aquellos puntos relevantes:

- a) Los autores de la investigación visitarán la empresa el viernes y se identificarán como aspirantes a licenciados.
- b) Se les informará a los colaboradores que si no quieren participar están en su derecho y se procede a retirar de la encuesta.

- c) El tiempo de duración será entre 10 a 15 minutos y será finalizando su labor por la carga de trabajo que existe durante su horario laboral.
- d) Los datos obtenidos serán anónimos y no serán revelados a la empresa por posibles represalias
- e) El plazo para la recolección de datos de la encuesta a los colaboradores de cambio será de una semana.
- f) El plan de comunicación propuesta puede ser aplicado por la empresa si lo considera conveniente.

En segundo lugar, terminado el plazo estipulado se trasladará las respuestas obtenidas a un programa (Microsoft Excel), en cual se codificará cada respuesta para poder interpretarlo y presentarlo mediante gráficos de barras que nos permitirán sustentar los resultados, determinando las opciones más convenientes para resolver el problema de investigación, asimismo afirmar o negar la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 8**

Resumen de datos sociodemográficos

<b>Demográfico</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	25	50
	Femenino	25	50
<b>Edad</b>	18-30	15	30
	31-45	20	40
	46-60	10	20
	60+	5	10
<b>Estado Civil</b>	Soltero/a	20	40
	Casado/a	20	40
	Divorciado/a	5	10
	Viudo/a	5	10
<b>Grado de Instrucción</b>	Secundaria	10	20
	Técnico	15	30
	Universitario	20	40
	Postgrado	5	10
<b>Años de Antigüedad Laboral</b>	Menos de 1 año	5	10
	1-5 años	20	40
	6-10 años	15	30
	Más de 10 años	10	20

En el estudio se examinaron diversas variables demográficas de una muestra de 50 individuos. La distribución por sexo fue equitativa, con un 50% de participantes masculinos y un 50% de participantes femeninos. En cuanto a la edad, la mayoría de los participantes se encontraban en el rango de 31 a 45 años (40%), seguido por aquellos entre 18 y 30 años (30%). Los

participantes de 46 a 60 años y mayores de 60 años representaron el 20% y el 10% de la muestra, respectivamente.

En relación con el estado civil, la muestra se dividió en partes iguales entre solteros y casados, cada uno con un 40%. Los divorciados y viudos conformaron el 10% restante en cada categoría. En lo que respecta al grado de instrucción, la mayoría tenía un nivel universitario (40%), seguido por aquellos con formación técnica (30%) y secundaria (20%). Solo un 10% de los participantes reportó tener estudios de postgrado.

Finalmente, en términos de antigüedad laboral, la mayor proporción de participantes tenía entre 1 y 5 años de experiencia laboral (40%), seguido por aquellos con 6 a 10 años (30%). Los individuos con menos de un año y más de 10 años de experiencia laboral representaron el 10% y el 20% de la muestra, respectivamente.

**Tabla 9.**

Pruebas de normalidad

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Shapiro-Wilk (p-valor)</b>	<b>Distribución Normal</b>
<b>Comunicación interna</b>	Canales de comunicación interna	p=0.03	No
	Comunicación interpersonal	p=0.02	No
	Comunicación institucional	p=0.04	No
	Tipos de comunicación	p=0.01	No
<b>Efectividad de los procesos</b>	Eficiencia	p=0.03	No
	Eficacia	p=0.02	No

En el estudio se llevaron a cabo pruebas de normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la distribución de los datos en dos variables principales: Comunicación Interna y Efectividad de los Procesos. Cada una de estas variables se desglosó en diversas dimensiones. Para la variable de Comunicación Interna, que incluye las dimensiones de Canales de Comunicación Interna, Comunicación Interpersonal, Comunicación Institucional y Tipos de Comunicación, los p-valores oscilaron entre 0.01 y 0.04. Todos estos valores son menores al umbral convencional de 0.05, lo que indica que los datos para estas dimensiones no siguen una distribución normal. De manera similar, en la variable de Efectividad de los Procesos, que abarca las dimensiones de Eficiencia y Eficacia, los p-valores fueron de 0.03 y 0.02 respectivamente, también indicando una distribución no normal de los datos. En resumen, los resultados de las pruebas de normalidad sugieren que ninguna de las dimensiones examinadas en las variables de Comunicación Interna y Efectividad de los Procesos sigue una distribución normal.

**Tabla 10.**

Baremación de la variable comunicación interna.

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de Colaboradores</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Rango de Puntuación en Escala Likert</b>
<b>Canales de comunicación interna</b>	Alta	7	14	4.1 - 5.0
	Media	30	60	2.6 - 4.0
	Baja	13	26	1.0 - 2.5
<b>Comunicación interpersonal</b>	Alta	6	12	4.2 - 5.0
	Media	31	62	2.7 - 4.1
	Baja	13	26	1.0 - 2.6
<b>Comunicación institucional</b>	Alta	5	10	4.0 - 5.0
	Media	32	64	2.5 - 3.9

<b>Tipos de comunicación</b>	Baja	13	26	1.0 - 2.4
	Alta	8	16	4.3 - 5.0
	Media	29	58	2.8 - 4.2
	Baja	13	26	1.0 - 2.7

En el estudio se evaluaron cuatro dimensiones clave de la comunicación en el ámbito organizacional: Canales de Comunicación Interna, Comunicación Interpersonal, Comunicación Institucional y Tipos de Comunicación. Se utilizó una escala Likert para medir las respuestas de los colaboradores, y los resultados se categorizaron en tres niveles: Alta, Media y Baja. Para la dimensión de Canales de Comunicación Interna, el 60% de los colaboradores se ubicó en la categoría Media (puntuación en escala Likert de 2.6 a 4.0), seguido por un 26% en la categoría Baja y un 14% en la Alta.

En la dimensión de Comunicación Interpersonal, el 62% de los colaboradores se clasificó en la categoría Media, mientras que el 26% y el 12% se ubicaron en las categorías Baja y Alta, respectivamente. En cuanto a la Comunicación Institucional, el 64% de los colaboradores se encontró en la categoría Media, con un 26% en la Baja y un 10% en la Alta. Finalmente, en la dimensión de Tipos de Comunicación, el 58% de los colaboradores se situó en la categoría Media, seguido por un 26% en la Baja y un 16% en la Alta.

En resumen, en todas las dimensiones evaluadas, la mayoría de los colaboradores se ubicó en la categoría Media, lo que sugiere un nivel moderado de satisfacción o eficacia en los distintos aspectos de la comunicación organizacional evaluados. Estos hallazgos ofrecen una visión integral del estado de la comunicación en la organización y sirven como punto de partida para futuras intervenciones o investigaciones.

**Tabla 11.**

Baremación de la variable efectividad de los procesos.

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de Colaboradores</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Rango de Puntuación en Escala Likert</b>
<b>Eficiencia</b>	Alta	6	12	4.2 - 5.0
	Media	33	66	2.7 - 4.1
	Baja	11	22	1.0 - 2.6
<b>Eficacia</b>	Alta	5	10	4.1 - 5.0
	Media	34	68	2.6 - 4.0
	Baja	11	22	1.0 - 2.5

En el estudio se evaluaron dos dimensiones clave: Eficiencia y Eficacia, utilizando una escala Likert. En ambas dimensiones, la mayoría de los colaboradores se ubicó en la categoría Media, con un 66% en Eficiencia y un 68% en Eficacia. Las categorías Alta y Baja tuvieron representaciones similares en ambas dimensiones: un 12% y un 10% en la Alta para Eficiencia y Eficacia, respectivamente, y un 22% en la Baja para ambas. Estos resultados sugieren un nivel moderado de eficiencia y eficacia en la organización, con áreas para mejoras específicas.



## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 12.**

Correlaciones: Objetivos secundarios.

	<b>Canales de comunicación interna</b>	<b>Comunicación interpersonal</b>	<b>Comunicación institucional</b>	<b>Tipos de comunicación</b>
<b>Efectividad de los procesos</b>	$\rho=0.62, p<0.01$	$\rho=0.67, p<0.01$	$\rho=0.59, p<0.01$	$\rho=0.50, p<0.01$

En el contexto de la investigación, se examinó la relación entre la efectividad de los procesos y diversas dimensiones de la comunicación organizacional, incluyendo Canales de Comunicación Interna, Comunicación Interpersonal, Comunicación Institucional y Tipos de Comunicación. Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) para evaluar estas relaciones. Los resultados indican correlaciones significativas en todas las dimensiones evaluadas. Específicamente, la efectividad de los procesos mostró una correlación alta con los Canales de Comunicación Interna ( $\rho=0.62, p<0.01$ ) y la Comunicación Interpersonal ( $\rho=0.67, p<0.01$ ), así como, una correlación moderada con la Comunicación Institucional ( $\rho=0.59, p<0.01$ ) y los Tipos de Comunicación ( $\rho=0.50, p<0.01$ ). Estos hallazgos sugieren que la efectividad de los procesos en la organización está significativamente asociada con múltiples aspectos de la comunicación interna. Estas correlaciones, todas ellas estadísticamente significativas, refuerzan la importancia de considerar la comunicación como un factor crítico en la mejora de la efectividad organizacional. Este estudio proporciona una base empírica para futuras investigaciones y para el desarrollo de intervenciones que busquen optimizar tanto la comunicación como la efectividad de los procesos en contextos organizacionales.

**Tabla 13.**

Correlaciones: Objetivo principal

	<b>Comunicación interna</b>
<b>Efectividad de los procesos</b>	$\rho=0.72, p<0.01$

En el contexto del estudio, se examinó la relación entre dos variables críticas: la Comunicación Interna y la Efectividad de los Procesos. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se encontró una correlación significativa entre ambas variables ( $\rho=0.72, p<0.01$ ). Este resultado indica una fuerte asociación positiva entre la calidad de la comunicación interna y la efectividad de los procesos organizacionales.

La significancia estadística ( $p<0.01$ ) refuerza la robustez de esta asociación, sugiriendo que mejoras en la comunicación interna podrían estar estrechamente vinculadas con incrementos en la efectividad de los procesos. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión organizacional y ofrecen una base empírica para futuras intervenciones o investigaciones en estos dominios.

#### **4.3. Discusión de los resultados**

Interpretación de Resultados. Los resultados del estudio confirman que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos en la empresa International Whell SAC en el año 2022. Además, la baremación de las variables de comunicación interna y efectividad de los procesos ofrece una visión más detallada de la situación en la empresa. En cuanto a la comunicación interna, la mayoría de los colaboradores calificaron las dimensiones como "media", lo que indica un margen para mejorar la calidad de la comunicación en la empresa. En el caso de la efectividad de los procesos, los hallazgos son similares. La mayoría de los colaboradores calificaron la "Eficiencia" y la "Eficacia" como

"media", con porcentajes del 66% y 68% respectivamente. Solo un pequeño porcentaje calificó estas dimensiones como "alta". Estos hallazgos sugieren que, aunque hay una correlación positiva entre la comunicación interna y la efectividad de los procesos, hay áreas específicas que requieren atención para mejorar tanto la comunicación como la efectividad de los procesos en la empresa. Los hallazgos sobre la baremación de la comunicación interna y la efectividad de los procesos añaden una capa adicional de complejidad a los estudios previos. Mientras que investigaciones anteriores se han centrado en la eficiencia de los procesos y la calidad, el estudio sugiere que la calidad de la comunicación interna también puede ser un factor crítico en la efectividad de los procesos. Esto está en línea con el estudio de Salazar Sandoval et al. (2020), que destaca la importancia de las técnicas de mejora continua en los procesos empresariales, y con el estudio de Mejía et al. (2021), que resalta la importancia de evaluar los procesos internos para lograr certificaciones de calidad. La correlación entre las dimensiones específicas de la comunicación interna y la efectividad de los procesos sugiere que una comunicación interna efectiva podría ser un facilitador clave para mejorar tanto la eficiencia como la eficacia en la empresa. Esto resalta la necesidad de investigaciones futuras que exploren esta relación en más detalle.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

El estudio que se ha llevado a cabo tenía como principal objetivo explorar y entender de manera profunda la correlación entre dos variables críticas en cualquier organización: la comunicación interna y la efectividad en los procesos de trabajo. Este objetivo se centró específicamente en el contexto de la empresa International Whell SAC durante el transcurso del año 2022. Los datos recolectados y analizados respaldan de manera contundente la hipótesis planteada al inicio de la investigación, confirmando que efectivamente existe una relación significativa entre la calidad de la comunicación dentro de la empresa y la efectividad de sus procesos operativos.

Al desglosar las variables y analizarlas en diferentes dimensiones, se pudo observar que hay áreas específicas en las que tanto la comunicación como la efectividad de los procesos podrían mejorarse. En particular, la mayoría de los empleados evaluaron ambas variables en una categoría intermedia, lo que sugiere que, aunque la empresa está en un camino positivo, todavía hay un amplio margen para la mejora y la optimización.

Estos resultados no solo corroboran lo que otros estudios han encontrado en términos de la importancia de los procesos eficientes y de alta calidad en el ámbito empresarial, sino que también añaden una nueva dimensión al cuerpo de investigación existente. Nuestro estudio destaca que no solo son importantes los procesos en sí, sino también la calidad de la comunicación que los rodea. Esta es una perspectiva que ha sido menos explorada en la literatura existente y que podría ser crucial para entender cómo optimizar la efectividad en un entorno empresarial.

En conclusión, los hallazgos de este estudio sugieren que una estrategia efectiva para mejorar la efectividad de los procesos en International Whell SAC podría ser invertir en mejorar la comunicación interna. Este estudio sirve como un llamado a la acción para que tanto los líderes

empresariales como los investigadores consideren la comunicación interna como un elemento crítico que puede influir en la eficiencia y eficacia de una organización. Por lo tanto, se recomienda que investigaciones futuras continúen explorando esta relación compleja y multifacética, y que la empresa implemente medidas específicas para fortalecer la comunicación interna como un medio para mejorar sus procesos.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Dado el alcance y los hallazgos del presente estudio, se proponen las siguientes recomendaciones, dirigidas tanto a la empresa International Whell SAC como a futuros investigadores en el campo:

**Mejorar la comunicación institucional:** Se recomienda implementar programas de capacitación sobre estrategias de comunicación en atención al cliente a través de los canales comerciales, impulsar el área de marketing con campañas publicitarias e incentivar la formación de alianzas empresariales que permitan incrementar la posición de la empresa en el mercado.

**Implementar nuevos tipos de comunicación:** Con el objetivo de mejorar la transmisión de información de tipo descendiente y ascendente en la empresa, se recomienda establecer comités de trabajo una vez a la semana por cada área, los cuales estarían dirigidos por los jefes correspondientes y se presentarían los avances de proyectos, cumplimiento de metas o lista de pendientes de cada trabajador, de esta manera, la comunicación y la confianza entre colaboradores y jefes mejoraría y los procesos se desarrollarían eficientemente.

**Potenciar los canales de comunicación interna:** En lo que respecta a canales orales, se recomienda la realización de sesiones de trabajo en equipo en los proyectos multidisciplinarios de la empresa. Para los canales escritos, se considera de gran ayuda la difusión de circulares y/o boletines informativos en los que se explique el paso a paso de los procesos y/o normas que se implementen o mejoren en las áreas. Finalmente, para los canales electrónicos, se recomienda la creación de grupos de WhatsApp por cada área, en los que se reporten actividades y avances diarios.

**Reforzar la comunicación interpersonal:** se sugiere realizar actas de auditoría o evaluaciones continuas de los procesos con el fin de monitorear la eficiencia y eficacia de estos, así como, la identificación de áreas de mejora; estas evaluaciones deben ser realizadas por los jefes de

cada área, con una periodicidad semanal o mensual según se crea conveniente. Asimismo, es recomendable implementar sesiones de pausas activas en los que los trabajadores tenga un espacio de tiempo a la semana en el que puedan reunirse para mantener charlas informales que permitan reforzar la confianza entre ellos.

Para Futuros Investigadores, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto a largo plazo de las mejoras en la comunicación interna sobre la efectividad de los procesos. Investigación Multidisciplinaria: Dada la complejidad de las variables estudiadas, investigaciones que incorporen enfoques de diferentes disciplinas podrían ofrecer insight más profundos. Otra recomendación sería la ampliación de la muestra o muestra más grande o de la inclusión de múltiples organizaciones para generalizar los hallazgos. Es importante también incluir estudios de enfoques cualitativos, pues podría proporcionar una comprensión más profunda de cómo los empleados perciben la comunicación interna y su impacto en su trabajo diario. Estas recomendaciones buscan no solo mejorar la efectividad de los procesos en International Whell SAC, sino también contribuir al cuerpo de conocimiento existente en este ámbito.

## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Alcalá, E. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior [Trabajo de pregrado]. Universidad del Papaloapan. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2166?show=full>

Alvarez, S. (2021). *COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica del Norte], Lima. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6047/TESIS\\_ALVAREZ%20VALVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6047/TESIS_ALVAREZ%20VALVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC>

Apolo, D., Murillo, H., & Garcia, G. (2014). *Comunicación 360: Herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Ecuador: FCSC. Obtenido de <https://www.lmdiaz.com/comunicacion-360/>

Arévalo, L. (2017). Plan de Mejoramiento de Comunicación Interna en la Facultad de Ingeniería Zootecnia de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Año 2016 [Tesis de Maestría]. Universidad Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG\\_9293efa8ba76c28213ea0bf8fdc4fb72/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_9293efa8ba76c28213ea0bf8fdc4fb72/Details)

Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://cienciaysociedad.org/>



- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting. Obtenido de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Ariza, D. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos: una perspectiva constructivista. *Obras y proyectos*(22), 75-85. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-28132017000200075>
- Arru, M. (2014). Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa. *América Economía*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/comunicacion-interna-una-oportunidad-de-mejora-para-la-empresa>
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personal. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Claves y Desafíos*. España: Wolters Kluwer . Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/2011/06/28/comunicacion-interna-en-la-empresa-claves-y-desafios/>
- Ayasta, C. (2022). *Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL*. Universidad Cesar Vallejos, Chiclayo. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99825/Ayasta\\_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99825/Ayasta_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baidal García, M. (2017). Diseño de plan de comunicación interna para el departamento de talento humano Laboratorio Vida S.A. [Tesis de Título] Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20714/1/Tesis%20Magna%20Gabriela%20Baidal%20Garc%c3%ada.pdf>

- Brunnet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas. Obtenido de <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3(1), 35-49.
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es)
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%2>
- Carpena, A., & Takayama, L. (2017). Análisis del plan de comunicación y sus efectos en las relaciones internas en Municipalidad Provincial de Lambayeque [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37241>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional De La Información*, 29(3).  
doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro, A., & Díaz, P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. (20), 131-148. doi:<https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>

- Cavagnaro, W. (2022). Propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para fortalecer el relacionamiento de los colaboradores de la oficina central de Masaris de Piura tras el retorno de labores presencialess pot Covid-19.[Título de Licenciatura],Universidad de Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5500/INF\\_2201.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5500/INF_2201.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claro, C., Ayala, M., & Pablo, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile\*. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 21(41), 1-27. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v21n41/1692-2522-angr-21-41-e204.pdf>
- ComexPerú. (2023). Inflación acumulado de los últimos doce meses fue del 8.04%. *ComexPerú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/inflacion-acumulada-de-los-ultimos-doce-meses-fue-del-804>
- Contreras, B., & Matheson , P. (2015). Una herramienta para medir el clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Trabajo social*. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- CPI Research. (2022). *Perú: Población 2022*. Market Report. Obtenido de <https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/poblacion%202022.pdf>
- Cuenca , J. (2017). *Comunicación Interna*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://www.editorialuoc.cat/guia-fundamental-de-la-comunicacion-interna>
- D' Alessio, F. A. (2008). *El proceso estrategico: Un enfoque de gerencia*. Obtenido de <https://issuu.com/wilmerfermincastillomarquez/docs/-el-proceso-estrategico-un-enfoque-/138>

- De Waal, A. (2018). Increasing organisational attractiveness: The role of the HPO and happiness at work frameworks. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 5(2), 124-141. doi:<https://doi.org/10.1108/JOEPP-10-2017-0080>
- Defensoría del pueblo. (2023). Defensoría del Pueblo identifica más de 50 puntos afectados por colapso de desagües en distritos de Chiclayo, José Leonardo Ortiz y La Victoria. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-identifica-mas-de-50-puntos-afectados-por-colapso-de-desagues-en-districtos-de-chiclayo-jose-leonardo-ortiz-y-la-victoria/>
- EPSEL S.A. (s.f.). *Presupuesto del sector público 2023*. MEF. Obtenido de <https://www.epsel.com.pe/sue/PortalTransparenciaPublica>
- Fabián, R., Valdés, J., Vasallo, J., López, R., & Ares, L. (2021). Percepción sobre los canales de comunicación y su relación con las estrategias organizacionales en servicios de enfermería. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1. doi:<https://doi.org/10.56294/saludcyt202128>
- Fong, C., Flores, K., & Cardoza, L. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. *Nova scientia*, 9(19), 411-440. doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>
- Formanchuk , A. (2009). Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor. *Knowsquare*. Obtenido de <http://www.knowsquare.es/o2/item/articulo3760>
- Formanchuk , A. (2020). Cómo hacer un Plan de Comunicación Interna: Descubre nuestro “Método de las 6 Dimensiones”. *Comunicación Cocreada*. Obtenido de <https://nuevo.formanchuk.com/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>
- Garcés, S. (2021). *Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de*

Guayaquil. [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16959/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-317.pdf>

García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 40(22), 1-11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

García, P. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén, 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Alas Peruanas]. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10494/1/Tesis\\_Comunicaci%C3%B3nInterna\\_Desempe%C3%B1oLaboral\\_Covid%2019\\_%C3%A1rea.Rentas\\_municipio\\_Ja%C3%A9n.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10494/1/Tesis_Comunicaci%C3%B3nInterna_Desempe%C3%B1oLaboral_Covid%2019_%C3%A1rea.Rentas_municipio_Ja%C3%A9n.pdf)

Georgiev, Y. (2019). Assessment of the business processes effectiveness in the corporate company. *Knowledge International Journal*, 34(1), 63-68.  
doi:<http://dx.doi.org/10.35120/kij34010063v>

González, H., & González, L. (2010). Clima organizacional. *VI Jornadas de Sociología de la UNLP*. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento\\_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guzmán, C. (2021). *Desafíos de la comunicación interna en tiempos de pandemia*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/desafios-de-la-comunicacion-interna-en-tiempos-de-pandemia/>

- Heram, Y., & Gándara, S. (2020). Pioneira: as contribuições de Michèle Mattelart para o campo da comunicação. *Matrizes*, 14(3), 51-68.  
doi:<https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v14i3p51-68>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.  
Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de investigación* (5° ed.). McGraw - Hill interamericana editores. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1Q9aYHOq6GfwdtA6PeDIQnZ0cS3adQOOw/view>
- Hezrin, S., Wan, D., & Abdul, Z. (2022). Measuring The Responsiveness of Staffs in using an Organizations Electronic Internal Communication Channels. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 28(1), 6–14.  
doi:<http://dx.doi.org/10.37934/arbms.28.1.614>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Lambayeque - Resultados definitivos*. INEI. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1560/14TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/14TOMO_01.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú compendio estadístico*. INEI. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/inei/colecciones/13725-compendios-estadisticos>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Producto Bruto Interno Trimestral*. INEI. Obtenido de [https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit\\_2023-ii\\_t.pdf](https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit_2023-ii_t.pdf)

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Variación de los indicadores de precio de la economía*. Lima: INEI. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/informe-de-precios/1/#lista>
- Kouss, S. (2015). La comunicación interna en las organizaciones. [Trabajo de Grado]. Universidad de Salamanca. Obtenido de <https://gredos.usal.es/handle/10366/132427>
- Kuliś, E., Łukasiewicz, M., Ledemann, M., & Dykha, A. (2023). The importance of information systems supporting logistics processes production company. *21st International Conference Diagnostics of Machines and Vehicles*, 1-10. Obtenido de <https://doi.org/10.1051/matecconf/202337502008>
- Latorre, G., Dousdebés, A., González, L., & Vasco, G. (2019). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *CienciAmérica*, 8(2), 1-29. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v8i2.221>
- Marín, L. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*. [Tesis de titulación, Universidad Continental]. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Marin\\_Vilchez\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf)
- Mejía, J., Faustino, I., & Jhordany, E. (2020). Apoyando a las Mipymes en la Evaluación Interna de Procesos y Proyectos para la Certificación en la Norma ISO/IEC 29110. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*.
- Men, L., & Yue, C. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public relations review*, 45(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>

- Merlano, S. (2012). La comunicación interna en las organizaciones. *Contribuciones y economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Molero, A. (2005). *Plan de comunicación: concepto, diseño e implementación aproximación a un marco teórico*. ILGO. Obtenido de [https://docplayer.es/2636262-Aproximacion-a-un-marco-teorico-plan-de-comunicacion-concepto-diseno-e-implementacion-antonio-jose-molero-hermosilla-aj\\_molero-yahoo.html](https://docplayer.es/2636262-Aproximacion-a-un-marco-teorico-plan-de-comunicacion-concepto-diseno-e-implementacion-antonio-jose-molero-hermosilla-aj_molero-yahoo.html)
- Montero , R. (2020). Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la asociación de bancos del Perú.[Titulo de Licenciatura],Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/34371cb3-5e0c-4ccc-a357-cd6da13a4e24/content>
- Moreno, O. (2012). Gestion integral del sistima de comuniacación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. *Ciencia en su PC(3)*, 31 - 43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181324071003.pdf>
- Mtange, M. (2023). Internal Communication Practices Impact on the Institutional Brand During Institutional Transition. doi:<http://dx.doi.org/10.35942/jahss.v2i1.5>
- Muñiz, R. (2017). *Marketing en el siglo XXI (5ª ed.)*. CEF. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios , J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5 ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)



- Orbegozo, F. (2018). *Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de una universidad pública de Huánuco, 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad San Martín de Porres]. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO\\_F.F.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO_F.F.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oviedo, C., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Colombiana de Psiquiatría*, 4, 572 - 580. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Milton, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 3(4), 296 - 309. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687>
- Paredes Rodríguez, E. G. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1>
- Paredes, E. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1>

- Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*(36), 23-34.  
doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Porras, M. (2017). Propuesta de plande comunicación interna para la unidad de imagen institucional del Gobierno Regional de Áncash.[Tesis de Magíster], Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6824>
- Principe, J., & Valle, L. (2021). *Implementación de la gestión por procesos y el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales en el Ministerio de Defensa en el periodo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5133/J.Principe\\_L.Valle\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5133/J.Principe_L.Valle_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Raj, A. (2020). Employee Well-being through Internal Branding: An Integrated Approach for Achieving Employee-based Brand Outcome. *Global Business Review*, 21(4), 1065-1086. doi:<https://doi.org/10.1177/0972150918779161>
- Ramos Lynch, M. (2017). Diseño de un plan estrategico de comunicación interna para la sucursal Guayaquil del Banco Amazonas, [Tesis Magister]. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22835/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20para%20la%20sucursal%20Guayaquil%20del%20Banco%20Amazonas.pdf>
- Rezky , N., Karuppaiah, S., Hassan, Z., & Anto, A. (2023). The impact of interpersonal communication on employee performance during work from home. *International*

*Journal of Humanities and Innovation*, 6(1), 15-19.

doi:<http://dx.doi.org/10.33750/ijhi.v6i1.172>

Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional* (1 ed. ed.). Buenos Aires: La crujia. Obtenido de <https://filadd.com/doc/michael-ritter-cultura-organizacional-2008-pdf>

Rivera, J. (2018). Palo y zanahoria: La administración como fuente de efectividad en la escuela. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 5(10), 60-76. Obtenido de <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/307>

Rodríguez , E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educacion en valores*, 1, 3 - 18. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25023w/Clima\\_organizacional\\_presente\\_en\\_una\\_empresa\\_de\\_servicio.pdf#page=9](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25023w/Clima_organizacional_presente_en_una_empresa_de_servicio.pdf#page=9)

Rodríguez, Y., Luque, A., Rodríguez, L., & Riveros, J. (2018). 5 acciones para la toma de decisión en Investigación, Desarrollo e innovación I+D+i. *Revista EAN*, 85, 85-104. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2050>

Rueda, M., & Zapata, G. (2018). Teoría de dependencia de recursos: premisas y aplicaciones. *Ciencia y Sociedad*, 43(1), 75-92. doi:<https://doi.org/10.22206/cys.2018.v43i1.pp75-92>

Sáenz, M. (2021). *Diseño del plan de comunicación interna para la implementación del sistema de innovación del Banco de la República*. doi:10.57998/bdigital.handle.001.4536

Salamanca, L. (2004). La metacomunicación como dispositivo central de la intervención organizacional: enfoque comunicacional de la escuela de Lovaina. *Anagramas*

*Rumbos y sentidos de la comunicación*, 3(5), 43 - 68. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5234369>

Salazar, J., Delgado, Y., & Pantoja, Y. (2020). Metodología 5S alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. *TAYACAJA*.

Saldaña, E., Horna, R., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238.

doi:<https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sandoval, G., & Cáceres, E. (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 203-212.

doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.469>

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78 - 82.

Sangroni, N., Ramírez, F., Pérez, J., & Alba, R. (2022). Análisis de la eficacia de la calidad en la Empresa Rutas Nacionales. *Análisis de la eficacia de la calidad en la Empresa Rutas Nacionales*, 28(1). Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010005/html/>

Sevilla, N., García, C., & Reyna, E. (2022). Estrategias de comunicación para lograr confianza y fortalecer la imagen de las organizaciones no lucrativas (Ong), caso de

- estudio: Maprovisad A.C. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6906-6929. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3929](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3929)
- SUNASS. (2018). *Estudio Tarifario*. SUNASS. Obtenido de [https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/epsel\\_etfinal\\_518.pdf](https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/epsel_etfinal_518.pdf)
- SUNASS. (2022). *Informe N° 047 - 2022 - SUNASS - DRT - ESP*. Obtenido de [https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/INFORME\\_047-2022-SUNASS-DRT-ESP\\_\\_\\_EPSEL.pdf](https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/INFORME_047-2022-SUNASS-DRT-ESP___EPSEL.pdf)
- Suresh, A., & Krithika, M. (2022). Seafarer's efficacy on interpersonal communication. *Australian Journal of Maritime & Ocean Affairs*. doi:<https://doi.org/10.1080/18366503.2022.2121512>
- Taiano, D., Tapia, L., Huber, H., & Sánchez, E. (2022). Aplicación de las normas de control interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de talento humano en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Durán EMAPAD - EP 2019 – 2020. *Revista Oratores*, 1(16), 66–85. doi:<https://doi.org/10.37594/oratores.n16.689>
- Tessi , M. (2011). Viajero Ejecutivo. *BCD travel*, 11, 18.
- Tude, A. (2018). Uma abordagem matemática da informação: a teoria de Shannon e Weaver – possíveis leituras. *Logeion: Filosofia da Informação*, 5(1), 48-70. doi:<https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/424>
- Uris, J., & Flores, E. (s.f.). Introducción y marco actual de la gestión por procesos. Obtenido de [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140688/1/Organizaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20procesos%20sanitarios\\_M%C3%B3dulo%201\\_Int](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140688/1/Organizaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20procesos%20sanitarios_M%C3%B3dulo%201_Int)

roducci%C3%B3n%20y%20marco%20actual%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20po  
r%20procesos.pdf

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la Efectividad de la gestión pública a través de la. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3473](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473)

Vargas, K., & Vivas, Y. (2020). Propuesta de plan de mejora de la comunicación interna para los colaboradores de la clínica ONCORAD- Chiclayo. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2573/1/TL\\_VargasParedesKarenFiorella\\_VivasMerinoYeseniaAlessandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2573/1/TL_VargasParedesKarenFiorella_VivasMerinoYeseniaAlessandra.pdf)

Vértice, E. (2008). *Comunicación interna*. Vertice. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA1&dq=comunicacion+interna>

Wrobel, S. (2015). Introducción al Plan de comunicaciones. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01

Panelista 1.

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Investigador: Daniela Nicol Fernández Sánchez – Sebastián Alonso Aguirre Rivera</b>	<b>D.N.I. N°:75497169 - 74736494</b>
<b>Título de la investigación:</b> Comunicación interna y efectividad de los procesos en la empresa International WHELL SAC, 2022	
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario	
<b>Universidad:</b> USMP	
<b>Experto:</b> Emma Verónica Ramos Farroñán	<b>D.N.I. N°:</b>
<b>Grado académico:</b> Doctor (X) Magister ( ) Otros ( ) Especifique:	
<b>Institución donde labora:</b> UCV- Docente Renacyt	

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa				X	
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

#### Considerar las siguientes observaciones

Se puede aplicar sin problema alguno.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Fecha de evaluación (2-10-23):**

**Panelista 2**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Investigador: Daniela Nicol Fernández Sánchez – Sebastian Alonso Aguirre Rivera</b>		<b>D.N.I. N°:75497169 - 74736494</b>
<b>Título de la investigación:</b> Comunicación interna y efectividad de los procesos en la empresa International WHELL SAC, 2022		
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario		
<b>Universidad:</b> USMP		
<b>Experto:</b> Luis Santiago García Merino		<b>D.N.I. N°:</b>
<b>Grado académico:</b> Doctor ( X ) Magister ( ) Otros ( ) Especifique:		
<b>Institución donde labora:</b> Gerente de marketing- Docente Renacyt		

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 0-20%</b>	<b>Regular 21- 50%</b>	<b>Bueno 51 - 70%</b>	<b>Muy Bueno 71 - 80%</b>	<b>Excelente 81 - 100%</b>
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					X
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						X

**Considerar las siguientes observaciones**

Documento listo para trabajo de campo.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Fecha de evaluación (1-10-23):**



**Panelista 3.**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Investigador: Daniela Nicol Fernández Sánchez – Sebastian Alonso Aguirre Rivera</b>	<b>D.N.I. N°:75497169 - 74736494</b>
<b>Título de la investigación:</b> Comunicación interna y efectividad de los procesos en la empresa International WHELL SAC, 2022	
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario	
<b>Universidad:</b>	
<b>Experto:</b> Marco Agustín Arbulú Ballesteros	<b>D.N.I. N°:</b>
<b>Grado académico:</b> Doctor ( X ) Magister ( ) Otros ( ) Especifique:	
<b>Institución donde labora:</b> USMO	

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 0-20%</b>	<b>Regular 21-50%</b>	<b>Bueno 51 - 70%</b>	<b>Muy Bueno 71 - 80%</b>	<b>Excelente 81 - 100%</b>
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa				X	
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

**Considerar las siguientes observaciones**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Fecha de evaluación (2-10-23):**

**Panelista 4.**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Investigador: Daniela Nicol Fernández Sánchez – Sebastian Alonso Aguirre Rivera</b>		<b>D.N.I. N°: 75497169 - 74736494</b>
<b>Título de la investigación:</b> Comunicación interna y efectividad de los procesos en la empresa International WHELL SAC, 2022		
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario		
<b>Universidad:</b>		
<b>Experto:</b> Mirko Merino Núñez		<b>D.N.I. N°:</b>
<b>Grado académico:</b> Doctor ( X ) Magister ( ) Otros ( ) Especifique:		
<b>Institución donde labora:</b> USS – DOCTOR RENACYT		

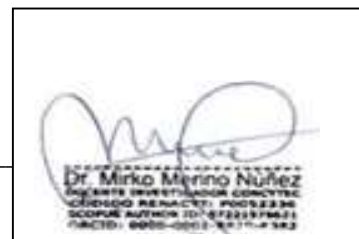
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21- 50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

**Considerar las siguientes observaciones**

Instrumento cumple con validez de contenido

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Fecha de evaluación (1-10-23):**