



Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. María Alejandra Anselmo Colmenares

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano.

LIMA – PERU

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ANSELMO COLMENARES, MARÍA ALEJANDRA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AKRON INTERNATIONAL S.A.C, LINCE - 2018

Fecha: 1 de setiembre de 2018

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Gliria Mendez Ilizarbe

Firma:

SECRETARIO: Mg. Abner Chávez Leandro

Firma:

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoros

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisar Estilo de Redacción Apa*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi familia. A mis padres por el apoyo y motivación constante.

Agradecimientos

Un profundo agradecimiento a mi asesor y a los profesores que me ayudaron en el proceso de esta investigación.

Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2018-UCV-VA**Lima, 08 de agosto de 2018****Declaración de Autoría**

Yo María Alejandra Anselmo Colmenares, estudiante del Programa de Maestría en gestión del Talento Humano, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018" presentada, en 71 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 8 de agosto del 2018



Br. María Alejandra Anselmo Colmenares

DNI: 7409035

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa AKRON International S.A.C del distrito de Lince – 2018.

La presente investigación ha sido distribuida en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado.

En la primera parte se presenta la introducción, los antecedentes de estudio, la fundamentación teórica de las variables de comunicación interna y cultura organizacional, la justificación, formulación del problema, hipótesis y objetivos. Continuando con la segunda parte en donde se describe la metodología que se emplea en la investigación, en el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos, en el cuarto capítulo se detalla la discusión de los resultados, las conclusiones se mencionan en el quinto capítulo y en el sexto capítulo se dan las recomendaciones basadas en los resultados. Por último se muestran las referencias bibliográficas.

La conclusión de la investigación fue que existe una relación significativa y directa ($r=0,360$ y $p=0,005$) entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Alejandra Anselmo Colmenares

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción:	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Comunicación interna	21
1.3.2. Cultura organizacional	30
1.4. Formulación del problema	37
1.4.1. Problema general	37
1.4.2. Problema específico	37
1.5. Justificación	37
1.5.1. Justificación teórica	38
1.5.2. Justificación metodológica	38
1.5.3. Justificación práctica	38
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis general	38
1.6.2. Hipótesis específica	39
1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo general	39
1.7.2. Objetivo específico	39
II. Método	41
2.1. Diseño de estudio	42

2.2. Variable, operacionalización	43
2.2.1 Comunicación interna	43
2.2.2. Cultura organizacional	43
2.2.3. Operacionalización de la variable	44
2.3. Población y muestra	45
2.3.1. Población	45
2.3.2. Muestra	45
2.3.3. Técnica de recolección de datos	46
2.3.4. Instrumento de recolección de datos	46
2.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos	47
2.4.1. Validación de instrumentos	47
2.4.2. Confiabilidad de los instrumentos	48
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	49
III. Resultados	50
3.1. Resultados descriptivos	51
3.1.1. Comunicación interna	51
3.1.2. Cultura organizacional	52
3.2. Resultados correlacionales	56
3.2.1. Comunicación interna y cultura organizacional	56
3.2.2. Comunicación interna e involucramiento	57
3.2.3. Comunicación interna y consistencia	58
3.2.4. Comunicación interna y adaptación	59
3.2.5. Comunicación interna y misión	60
IV. Discusión	61
V. Conclusión	65
VI. Recomendación	67
VII. Referencias	70
Anexos	75
Anexo A Artículo científico	76
Anexo B Matriz de consistencia	98
Anexo C Criterio de jueces	100
Anexo D Cuestionario de comunicación interna	105

Anexo E Baremos del cuestionario de comunicación interna	106
Anexo F Escala de cultura organizacional de Denison	107
Anexo G Baremos de la escala de cultura organizacional de Denison	110
Anexo H Permiso para la aplicación de prueba	111

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz operacional de la variable comunicación interna	43
Tabla 2	Matriz operacional de Cultura Organizacional	44
Tabla 3	Validez de contenido del cuestionario de Comunicación Interna según prueba binomial	47
Tabla 4	Validez de contenido del cuestionario de cultura organizacional según prueba binomial	47
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	48
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de comunicación interna en el personal de la empresa Akron International S.A.C - 2018	51
Tabla 7	Niveles de comunicación interna por dimensiones en el personal de la empresa Akron International S.A.C - 2018	52
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de cultura organizacional en el personal de la empresa Akron International S.A.C - 2018	53
Tabla 9	Niveles de cultura organizacional por dimensiones en el personal de la empresa Akron International S.A.C – 2018	54
Tabla 10	Correlación entre comunicación interna y cultura organizacional	56
Tabla 11	Correlación entre comunicación interna y dimensión involucramiento	57
Tabla 12	Correlación entre comunicación interna y dimensión consistencia	58
Tabla 13	Correlación entre comunicación interna y dimensión adaptabilidad	59
Tabla 14	Correlación entre comunicación interna y dimensión misión	60

Índice de figuras

Figura 1	Elementos del modelo de Deninson	31
Figura 2	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de comunicación interna	51
Figura 3	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de comunicación interna	52
Figura 4	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de cultura organizacional	54
Figura 5	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de cultura organizacional	55

Resumen

Al ser Akron International S.A.C una empresa en crecimiento, atravesando por diversos cambios internos, con la visión de ser una empresa líder en el rubro la educación de autoaprendizaje a nivel nacional. Estos cambios generados han ocasionado modificaciones organizacionales inevitables, en donde la comunicación interna y la cultura organizacional son importantes para lograr alcanzar los objetivos a corto y largo plazo.

La investigación tuvo como población a todo el personal de la empresa Akron international S.A.C, en Agosto del 2018.

Así mismo en la presente investigación se utilizó un diseño correlacional, teniendo una población de 60 colaboradores entre hombres y mujeres, también se les aplicó dos cuestionarios para evaluar la comunicación interna el cual fue *Cuestionario de comunicación interna* y para la evaluación de cultura organizacional *Escala de cultura organizacional de Deninson*, ayudando a medir las dimensiones. Obteniendo como resultado que existe relación significativa y directa entre las variables comunicación interna y cultura organizacional

Palabras clave: Comunicación interna, cultura organizacional.

Abstract

To the being Akron International S.A.C a company in growth, crossing for diverse internal changes, with the vision of being a leading company in the item the education of national autolearning. These generated changes have caused modifications organizationales inevitable, where the internal communication and the organizational culture are important to manage to reach the aims in the short and long term.

The investigation had as population to the whole personnel of the company Akron international S.A.C, in August, 2018.

Likewise in the present investigation a design was in use correlacional, having a population of 60 collaborators man-to-man and women, also two questionnaires were applied to them to evaluate the communication there hospitalizes which was A Questionnaire of internal communication and for the evaluation of culture organizational Scale of culture organizational of Deninson, helping to measure the dimensions. Obtaining as result that exists significant and direct relation between the variables internal communication and organizational culture.

Keywords: Internal Communication, organizational culture

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En los últimos años se ha cambiado el concepto de comunicación interna dentro de una organización, principalmente viéndola como un canal de información de los miembros directivos, actualmente se sabe que la comunicación interna es utilizada como una herramienta estratégica dentro de las organizaciones a nivel mundial. (Suarez, 2017).

La comunicación interna es el sistema sanguíneo de las empresas, ya que nos ayuda a la circulación de las políticas y valores, así mismo retorna con nuevas ideas y oportunidades que aseguran el futuro de la empresa, tomándolo como una estrategia para el crecimiento (Vilanova, 2013).

El Perú está pasando por cambios, en donde se está viendo un desarrollo económico y grandes oportunidades, las compañías deberían saber cómo sobrellevar estos cambios y poder liderarlos, en los últimos años algunas empresas le están dedicando mayor atención a la comunicación interna, pero le falta más impulso e interés por parte de las mismas, las organizaciones buscan diversas estrategias para llegar al éxito, sin tener en cuenta que la comunicación interna debe ser parte del plan estratégico, ya que es fundamental en cada organización, puesto que, de que nos sirve tener una gran estrategia si no podemos comunicarla dentro de la organización (Antezana y Vilanova, 2013).

García (1998) nos refiere que es un recurso el cual debe ser utilizado para alcanzar los objetivos corporativos, culturales, estratégicos y comportamentales de la empresa, siendo además una herramienta en donde se puede desarrollar las nuevas competencias, por ello realizar nuevas políticas y estrategias inteligentes de la comunicación interna dan un valor agregado como organización.

La comunicación interna es la herramienta estratégica que se debe tener en cuenta para cumplir las metas y objetivos que nos trazamos como organización, siendo importante que los colaboradores conozcan acerca de las políticas, sus funciones, visión y la cultura de la empresa, comprometiéndolos y dándoles un valor como trabajadores

Cada organización trasmite su cultura en el tiempo, adaptándose a las influencias del entorno y a los cambios que se generan dentro de esta. Gestionar cultura es poder encontrar la manera de evolucionar, para obtener mejores resultados, siendo clave para la empresa, puesto que se pueden adquirir ventajas

competitivas, así también obtener que perduren en el tiempo y sean difíciles de imitar (Rivera, 2014).

Para consolidar una cultura que trascienda en el tiempo, la comunicación interna debe darse de manera continua, ya que mediante ella se puede compartir los valores, visión y objetivos acerca de la organización, esto contribuye a que el colaborador se comprometa y se sienta identificado con la empresa, asimismo nos beneficia haciendo que el personal este alineado con la estrategia corporativa, formando equipos efectivos y competentes para lograr alcanzar nuestros objetivos, cabe resaltar que todo éxito debe ser planeado estratégicamente para poder obtener los resultados deseados por la organización. (Arru, 2014).

La empresa AKRON International S.A.C se encuentra en proceso de crecimiento, por lo tanto están atravesando diferentes cambios, dentro de esos cambios se encuentra la implementación de la cultura organizacional, incorporándose nuevas políticas y objetivos a corto y largo plazo. Estos cambios generan en algunos integrantes resistencia y poca adaptación, estando acostumbrados a la poca supervisión que se tenía. En estos casos la comunicación interna es una estrategia clave para que la empresa no se vea afectada en el cumplimiento de los objetivos y en la realización de las actividades laborales.

Cuando la cultura de la empresa sufre cambios radicales y no involucramos a los colaboradores, se puede generar un temor, esto puede afectar el clima laboral de la empresa, haciendo que los colaboradores muestren un rechazo a los cambios que se están generado, esto se refiere a que no solo se debe explicar que es lo que está sucediendo con la empresa, si no hacer que se involucren y que intervengan en la toma de decisiones respecto a temas de suma importancia.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales.

Figuroa (2015) estudió *la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental, en Guatemala*; en dicha investigación tuvo como finalidad identificar la asociación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una institución gubernamental. La metodología utilizada corresponde a la investigación

correlacional; utilizando una muestra conformada por 47 trabajadores con edades entre 18 a 50 años de ambos sexos. En la investigación se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos el primero para medir la cultura organizacional de Ochoa y Socha y el otro una escala de observación del comportamiento de Levy, los cuales contaron con validez y confiabilidad. Las conclusiones del estudio fueron que entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral no existen relaciones estadísticamente significativas ($p > 0,05$).

Umaña (2015) desarrolló un trabajo de investigación titulado "*La comunicación interna y la satisfacción laboral*", en Quetzaltenango, Guatemala; el propósito fue establecer la influencia que tiene la comunicación interna en la satisfacción de los colaboradores de un restaurant. Dicho estudio se desarrolló utilizando una metodología cuantitativa, se realizó un diseño descriptivo correlacional; en una muestra integrada por 50 trabajadores de un restaurant de comida gourmet (mandos medios y jefaturas), a quienes se les aplicó un cuestionario con una escala tipo Likert que permitió recolectar la información de ambas variables desde la perspectiva de los mismos trabajadores. El autor concluyó que la comunicación interna influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del restaurant de comida gourmet; así mismo, se determinó que existe un nivel deficiente de comunicación interna y un nivel bajo de satisfacción laboral.

Balarezo (2014) en su investigación "*La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, Ambato Ecuador*"; tuvo como fin determinar el grado de incidencia de la comunicación organizacional sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. La metodología utilizada en el estudio correspondió al enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo explicativa, de diseño no experimental; donde se trabajó con una muestra de 30 trabajadores de la empresa San Miguel Drive, a quienes se les aplicó una encuesta elaborada para la investigación. Los resultados del estudio permitieron concluir que: se encontró una comunicación interna categorizada como deficiente, la misma que influye de manera significativa en el desarrollo de la empresa.

Moret (2013) en su investigación titulada "*La comunicación interna y la cultura organizacional en la empresa FISA, España*"; tuvo como propósito determinar el grado de asociación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en

trabajadores del grupo FISA. Para el desarrollo del estudio se utilizó una metodología correspondiente a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo explicativo; en una muestra de 131 trabajadores de la empresa FISA; los cuales respondieron una encuesta elaborada para el estudio, a través de la cual se obtuvo los datos relevantes de las variables. Las conclusiones del estudio fueron que: la comunicación interna tiene una asociación positiva con la cultura organizacional en trabajadores del Grupo FISA; dicho de ello, mientras mejor sea la comunicación interna mejor será la cultura de una organización.

Alonso (2013) investigó *“La comunicación interna y la cultura organizacional en trabajadores de una empresa de servicios públicos, en Guatemala de Asunción”*; donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en trabajadores de una empresa de servicios públicos. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional; en 206 colaboradores los cuales fueron escogidos como muestra mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple. La recolección de información sobre las variables se dio mediante la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizó dos cuestionarios uno para medir la comunicación interna y otro para medir la cultura organizacional. En el estudio mencionado se concluyó que existe un nivel regular de comunicación interna y la cultura organizacional es considerada tendencia a adecuada; así mismo, se demostró que la comunicación interna tiene una relación directa y significativa con la cultura organizacional, ($p < 0.01$).

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

Linares, Lozano y Ruiz (2017) estudiaron *“La comunicación y la satisfacción del usuario en el Centro de Servicio de Atención al Contribuyente – SUNAT, en Miraflores”*; tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción del usuario del centro de servicios al contribuyente – SUNAT, Miraflores. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de nivel aplicativo; en una muestra de 370 usuarios recurrentes al centro de servicios al contribuyente – SUNAT de Miraflores, a quienes se les aplicó un cuestionario que permitió recolectar información de ambas variables, dicho

instrumento pasó por un proceso para determinar su validez y confiabilidad. La conclusión del estudio fue: la comunicación interna influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro de servicio al contribuyente – SUNAT; además se detectó que existe un nivel deficiente de comunicación interna y los clientes se sienten insatisfechos con la atención recibida.

Bendezu (2016) investigó *“la comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao”*; cuyo objetivo fue establecer el grado de influencia de la comunicación interna en el fortalecimiento de la identidad corporativa. El estudio se desarrolló con una metodología correspondiente al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional; en 226 trabajadores de la Municipalidad Distrital de la perla quienes participaron como muestra, seleccionados mediante un muestreo probabilístico - aleatorio simple. A la muestra de estudio se aplicó dos cuestionarios para recolectar la información de las variables el primero denominado Escala de Comunicación interna y el segundo la Escala de Cultura Organizacional, ambas escalas pasaron por un proceso de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos permitieron concluir que: se estableció una asociación positiva y significativa entre los puntajes de la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores de la Municipalidad de la Perla; así mismo se encontró relaciones positivas y significativas entre las dimensiones de la comunicación interna con la variable identidad corporativa ($p < 0,05$).

Guevara y Salazar (2016) desarrollaron una tesis titulada *“Aplicación de un plan de mejorar de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular (SENATI), La esperanza – Trujillo, 2016”*; en dicho estudio se tuvo como objetivo determinar la aplicación de un plan de mejorar de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular (SENATI), la Esperanza – Trujillo. La metodología del estudio corresponde al enfoque cuantitativo, mediante un diseño cuasiexperimental con un solo grupo, conformado por 10 supervisores, inspectores y asistentes administrativos. La técnica de recolección de información utilizada para medir las variables de estudio fue la encuesta, la cual pasó por un proceso de validez y confiabilidad. Como conclusión se determinó que la aplicación del plan de mejora de

la comunicación interna ha optimizado de manera positiva la cultura organizacional, por lo tanto el programa es eficiente.

López (2016) en su investigación *“Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo”*; cuyo objetivo fue determinar el grado de influencia de la comunicación organizacional interna en el clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional; donde se utilizó a un grupo muestral conformado por 156 colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo; a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recolectar la información de las variables, que fueron elaborados por el investigador y pasaron una validación por criterio de jueces (expertos). Las conclusiones del estudio fueron: se demostró que la comunicación interna influye directamente y de manera significativa en el clima de la organización en un 63.7% según el análisis mediante el estadístico Chi² Pearson.

Hernández (2016) realizó un trabajo de investigación titulado *“Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylanp – Chiclayo”*; el cual se planteó como objetivo establecer el grado de relación si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Para el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, mediante una metodología descriptivo correlacional; en una muestra de 70 colaboradores del Hospital I Naylanp – Chiclayo, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. La información de las variables se recolectó mediante una encuesta la cual fue elaborada por el autor del estudio, utilizando una escala tipo Likert. Las conclusiones del estudio determinaron que entre la cultura organizacional y el desempeño existe una relación positiva ($p > 0,01$); lo cual quiere decir que los niveles de estas variables están en una relación directamente proporcional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Comunicación interna

Para Robbins y Judge (2009) la comunicación dentro de una organización, se refiere al proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de una individuo a otro; sin embargo, el autor sostiene que para existe una adecuada

comunicación es necesario la transmisión y la comprensión del significado del mensaje.

Del mismo modo, Chiavenato (2009) definió a la comunicación como la “transmisión de información de una persona a otra mediante la utilización de símbolos comunes que pueden ser verbales o no verbales, y la comprensión que existe”, (p.308).

Al respecto, Amorós (2007) sostuvo que la comunicación dentro de la organización es fundamental, porque es requisito indispensable para la existencia de los grupos y procesos. El autor lo define como la transferencia y comprensión de los mensajes dentro de una organización, por el cual las personas difunden información, ideas, pensamientos, opiniones, etc.; por ello se requiere que este proceso termine con la comprensión del significado del mensaje.

Según, Castro, Celeste y García (2005) indican que, la comunicación organizacional interna corresponde a acciones que permiten estructurar y englobar procesos de comunicaciones generados entre la organización y colaboradores, cabe mencionar que incluye también la comunicación que se puede establecer con representantes de trabajadores o familiares.

Para Capriotti (2009) definió la comunicación como el vínculo entre los mensajes y acciones hechos de forma consciente y voluntaria, con el objetivo de lograr relaciones significativas entre miembros de una organización; lo cual permita transmitir mensajes, opiniones, alternativas de solución e ideas de forma diversa sobre una misma empresa. (p.39)

De lo anterior, el principal objetivo de la comunicación interna es cooperar en el logro de objetivos organizacionales, permitiendo fortalecer la identificación de trabajadores de la organización, ofreciendo información relevante, oportuna y efectiva; lo cual permite reforzar la integración generando en los colaboradores una imagen positiva de la organización, servicios y productos ofrecidos.(Andrade, 2005).

Teorías de la comunicación interna.

Teoría general de sistemas.

Para esta teoría la organización es considerada como un compuesto de partes independientes, las cuales se encuentran en interacción y adaptación continua a las variaciones del medio ambiente teniendo como finalidad el logro de objetivos. Por lo tanto cualquier modificación en alguno de sus componentes alterará ineludiblemente a los demás, (Von Bertalanffy, 1974, citado en Mateus, 2014).

Centrándose en las modificaciones ocurridas dentro de una organización. De acuerdo a esta teoría democrática, abierta y participativa, las organizaciones deben atender con mayor ímpetu a las personas que a los procesos, técnicas y recursos no humanos, lo cual llevará a generar una mayor capacidad para realizar cambios sustanciales para el desarrollo organizacional, (Mateus, 2014).

Cobran importancia los conceptos de clima y cultura en el contexto de las empresas u organizaciones, enfocados a una mejora en la relación y experiencia humana en el ambiente laboral. La cultura propia de cada organización permite proporcionar a sus miembros un sentido común de la experiencia personal organizativa, (Mateus, 2014). Entendiendo esta cultura como un sistema de cogniciones, valores, acciones, creencias, leyes y normas. Asimismo entender la interacción de estos elementos, que como resultado se obtiene la identidad de la organización, siendo esto la característica de cada organización.

De acuerdo a lo antes mencionado, se puede inferir que la comunicación es considerado un sistema; con elementos como: emisor, código, mensaje, canal y receptor; asimismo para que este sistema logre funcionar es importante que todos y cada uno de los elementos estén acoplados y en adecuado equilibrio, logrando así una comunicación efectiva. Por ejemplo: al fallar el código entre el emisor y receptor, el mensaje no logrará brindarse, imposibilitando la comunicación. (De castro, 2014)

Sin embargo más allá de cada uno de estos elementos, la importancia de los procesos comunicativos recae en que la comunicación es un sistema que cuenta con diversos subsistemas trabajando entre sí, ya que basados en la comunicación se logran generar otros sistemas como: sistemas de gobierno, organismos institucionales, entre otros. Debido a ello es imprescindible el funcionamiento correcto de la comunicación, como sistema que abarca otros procedimientos presentes en la sociedad, logrando así una sociedad estable y equilibrada. (De castro, 2014).

Teoría de los sistemas sociales de Luhmann.

El prospecto de comunicación en Luhmann constituye bases teóricas de la Teoría de la información propuesta por Shannon y Weaver con la Teoría General de Sistemas de Von Bertalanffy. Para Luhmann (citado en Aguado, 2004), considerando así a la comunicación como un sistema social con selecciones y distinciones operados por diversos sistemas y/o subsistemas. De tal manera, Luhmann define a la comunicación como un sentido funcional de intercambio de información, asimismo hace posible una organización dinámica de todo sistema social.

Debido a esto lo necesario para que cada uno de los subsistemas existentes dentro de la comunicación organice su actuación es necesario organizar también la percepción del entorno, logrando así poder coordinar las acciones con otros subsistemas dentro del mismo sistema. Logrando así diferencias la información del ruido e integrando información en su organización, reaccionando de manera adecuada y precisa, dicho proceso es de suma importancia ya que se considera como un proceso de segregación y selección (Aguado, 2004).

Aguado (2004) refiere que toda selección realizada por un subsistema, posee una triple dimensión:

Clasificación de contenido informativo: este proceso refiere la selección, segregando entre información y ruido, para posterior realizar la selección solo de la información relevante.

Clasificación de la notificación: proceso indicado para brindar información sobre la selección anteriormente realizada, lo cual implica transmitir información acerca de la selección de contenido. Este proceso conocido también como metacomunicación.

Clasificación de aceptación: realizándose la aceptación o rebote del contenido comunicado. (p.79)

Según Aguado (2004) El conjunto con componentes tradicionales de la concepción sistémica de la comunicación, como: información y el mensaje, Luhmann distingue algunos factores de la comunicación:

Expectativa de éxito: Debido a que todo intento de comunicación se construye en base a una expectativa de éxito. La presunción de éxito en la comunicación contribuye de manera directa a organizar las relaciones entre

sucesivas comunicaciones, suponiendo la intencionalidad de la misma, basado en la teoría de Luhmann.

Código: siendo este un esquema general de organización de sentidos posibles, considerando diferencias y similitudes. De esta manera cualquier modificación que no haya sido realizada desde las estructuras del código será considerado ruido para el sistema.

Medios de comunicación social: se consideran aquellos medios (objetos) sobre los que se constituyen los procesos indispensables de comunicación social. Como medio de comunicación Luhmann comprende todo instrumento o mecanismo que focalice la organización de los procesos comunicativos de manera social. Por lo cual considera tres medios de comunicación social tales como el lenguaje, los medios de extensión de la comunicación (encontrando las tecnologías, medios de difusión masivos) y medios de comunicación simbólicos (dinero, poder, amor y verdad), (p.80)

Luhmann formula la idea de comunicación como un proceso particular de lo social, planteándolo de una manera funcionalista y abstracta. Considerando a la comunicación como una organización del avance de los sistemas sociales, y no haciendo tanto hincapié a que se considere como una transmisión de contenidos semánticos (comunicar algo).

Dimensiones de la comunicación interna.

Dimensión 1. Esencial

Formanchuk (2009) Una organización nace a partir de una conversación, puesto que todo comienza con un dialogo, esta dimensión hace que la organización exista.

La organización se basa en una relación de dos o más personas, las cuales se vinculan para llegar a un objetivo en común. Esto consiste en que los miembros coordinen sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades. La comunicación es un recurso clave dentro de una organización, ya que nos beneficia en el logro de alcanzar las metas. Pero más que un recurso es la parte esencial de la organización, puesto que alimenta todas sus áreas, uniendo cada parte y siendo indispensable para su existencia y supervivencia, se puede decir que si no hay comunicación la actividad organizada no existe.

Dimensión 2. Operativa

Formanchuk (2009) Esta dimensión se refiere a que los colaboradores sepan hacer su trabajo.

Sabiendo que un primer paso es que exista la organización, como paso siguiente es que las personas creen estrategias para poder alcanzar los objetivos pautados. La comunicación interna es importante en esta etapa porque, a través de las acciones correctas, se puede conseguir que todos los colaboradores sepan cuáles son funciones, por qué están dentro de la organización y qué se espera de ellos.

Dimensión 3. Estratégica

Formanchuk (2009) La dimensión Estratégica se refiere a que los colaboradores sepan por qué deben hacerlo.

Dentro de esta dimensión se debe procurar que los colaboradores se sientan orientados y comprometidos dentro de la organización, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la misma. Así mismo que se sientan motivados y valorados.

Por el contrario los colaboradores que no reciben comunicación estratégica pueden llegar a pensar que las cosas que hacen no tienen sentido o no tienen un mayor impacto dentro de la organización.

Dimensión 4. Valorativa

Formanchuk (2009) La comunicación de valores es una de las más difíciles de gestionar, ya que debe ser verdadera, demostrable y aplicable. Dentro de una organización los objetivos, responsabilidades, funciones pueden ser modificados, pero cuando se habla de los valores no son tan flexibles como lo anteriormente descrito. Los valores dentro de la organización, son sumamente importantes, puesto que si se comunica de manera adecuada logra que haya integración, unidad, fortaleza y atracción.

Dimensión 5. Motivacional

Formanchuk (2009) La motivación dentro de la organización es un desafío el cual se debe hacer de manera minuciosa y personalizada, puesto que cada persona tiene intereses diferentes y particulares. Al trabajar esta dimensión se busca generar una comunicación positiva para los colaboradores.

Implica que la persona se sienta orgullosa de ser parte de la empresa, teniendo una visión de crecimiento dentro de ella, favoreciendo un buen clima laboral y relaciones interpersonales.

Dimensión 6. Aprendizaje

Formanchuk (2009) El aprendizaje dentro de la comunicación es cuando se brinda la retroalimentación acerca de su desempeño dentro de la organización, dándole a conocer si se debe mejorar alguna función la cual se está realizando, para la mejora tanto de la empresa como del profesional.

Es importante tener en cuenta que se deben dar espacios de diálogo con los colaboradores, prestándoles atención tanto a ellos como a su desempeño dentro del cargo que ocupa, siendo constantes y no solo una o dos veces por año.

Dimensión 7. Inteligencia

Formanchuk (2009) La dimensión de inteligencia, puesto que involucra abrir un espacio de dialogo en donde los colaboradores puedan proponer sus ideas y sugerencias acerca de cómo mejorar la organización.

Esta dimensión nos beneficia mucho, ya que permite crecer, aprender y mejorar dentro de la organización, motivando a la gente, escuchándola y valorándola.

Redes de comunicación Interna.

Las redes de comunicación interna hacen referencia a los canales que toman los mensajes para llegar hacia el receptor o destinatario. Aquí distinguimos dos tipos de redes, formales e informales:

Redes formales de la comunicación interna.

Es la empresa quien determina y establece este tipo de comunicación, encontrándose estructurada en función al tipo de organización y de los objetivos determinados, estando controlada por un reglamento interno. Existen medios de comunicación comunes dentro del entorno organizacional tales como: los memorándum, solicitudes, correspondencia escrita, agendas, correos electrónicos, etc., (De castro, 2014).

Además este tipo de comunicación presenta direccionalidad e intencionalidad, convirtiéndola en prioridad dentro de los procesos que se realicen en la organización.

Redes Informales de la comunicación interna.

Por lo contrario a las anteriores, las redes informales son aquellos mensajes que se dan entre colaboradores dentro de la organización de manera independiente al puesto, cargo o funciones que desempeñen, sin la necesidad de seguir canales establecidos por la organización.

De Castro (2014) de lo antes mencionado refirió que este tipo de comunicación tiene una carga de espontaneidad, siendo ajena a la jerarquía, siendo esta resultado de la interacción social entre integrantes de una organización y del desarrollo de lazos afectivos o amicales. Siendo estas interacciones beneficiosas o perjudiciales para las organizaciones, siendo positiva en función a la cohesión e involucramiento de los colaboradores, o negativa generando rumores, distorsiones que puedan afectar a la organización. Dicha comunicación puede transmitir noticias, acontecimientos, comentarios de importancia, etc.

De Castro (2014) refiere que los rumores pueden surgir:

Al no manejarse una información cierta sobre las decisiones que se toman dentro de la organización.

Al existir poca claridad en las condiciones laborales dentro de la empresa.

Por exceso de labores, y manejo inadecuado del estrés generado por el mismo. (p.19).

En relación a estas premisas la organización no logra ejercer control, y en situaciones los colaboradores suelen prestar más atención a dichos eventos que a comunicaciones formales, sin embargo su utilidad solo se da para las personas que difunden los rumores.

Caldevilla (2010) refiere que la comunicación interna ha sido afectada por los diversos cambios en el mundo globalizado, con mayor preponderancia en los cambios de tecnología de la información, convirtiendo a la información y a la comunicación en un eje de preponderancia dentro de la organización.

Funciones de la comunicación en las organizaciones.

El proceso comunicativo es un aspecto fundamental e indispensable para el desarrollo de la organización, de los equipos y los individuos. Por ello, la comunicación cumple funciones básicas, las cuales se presentan a continuación: (Chiavenato, 2009)

Control; es decir la comunicación tiene como función controlar las conductas de las personas dentro de la organización. Esto se da a través de las normas y procedimientos que se establecen dentro de la estructura formal de la organización; o también mediante la comunicación informal, como por ejemplo la presión del grupo o por hostigamiento.

Motivar; la comunicación es un aspecto esencial para motivar a las personas y equipos de trabajo dentro de la organización. Es mediante la comunicación que se evalúa, orienta, retroalimenta y refuerza, lo cual permite estimular el comportamiento de los trabajadores.

Expresar emociones; mediante la comunicación se puede conocer las emociones, sentimientos, estados de ánimo, deseos o la insatisfacción que tienen los trabajadores hacia su puesto de trabajo.

Información; mediante el proceso comunicacional se provee de información relevante, lo cual fortalece la toma de decisiones tanto de manera individual como grupal, (p.309)

Estas cuatro funciones son fundamentales para el desarrollo de los diferentes procesos dentro de una organización, en este sentido se puede decir que una organización no puede subsistir sin comunicarse. Al respecto, en todo acto comunicativo está inmerso una o varias funciones, las cuales son importantes para el desarrollo organizacional.

Importancia de la Comunicación Interna en las Organizaciones.

La comunicación organizacional es fundamental y esencial en el desarrollo de las organizaciones, a continuación se mencionan algunos aspectos sobre su importancia: (Caldevilla, 2010)

- El funcionamiento organizacional está basado en la transferencia de comunicación e información.
- Participa en los procesos de planificación, coordinación y control.
- Potencia la calidad de los procesos productivos
- La comunicación dentro de la organización influye de manera determinante en la eficacia del funcionamiento organizacional.

- Mediante la comunicación se pueden desarrollar las políticas, liderazgo y la formación de equipos de trabajo.
- Permite identificar las habilidades, capacidades y talentos de los miembros de la organización.
- Es un proceso que se realiza de manera constante, en todo momento y por todos los miembros de la organización.
- Permite que los trabajadores compartan la misma visión, misión y objetivo.

Las barreras de la comunicación interna.

Según Robbins y Judge (2009) sostuvieron que existen algunas barreras que pueden interferir o distorsionar en el proceso de comunicación dentro de una organización, las más importantes son las siguientes:

- **Filtrado**; esta barrera se refiere a la manipulación intencional que realiza el que emite el mensaje sobre la información que se desea transmitir, muchas veces para que esta sea favorable para el receptor.
- **Percepción selectiva**; se refiere al proceso donde los receptores captan la información en base a sus motivaciones, intereses, necesidades, experiencia u otro factor personal.
- **Sobrecarga de información**; es decir cuando la cantidad de información sobrepasa la capacidad de procesamiento de datos de los individuos, esto sucede porque las personas tienen una capacidad limitada.
- **Emociones**; representa el estado emocional del receptor al momento de recibir el mensaje, el cual influirá en la interpretación del mismo.
- **Lenguaje**; se refiere al lenguaje utilizado por las personas, el cual está influenciado por edad, educación y antecedentes culturales. Por ello, las palabras utilizadas para transmitir un mensaje pueden tener significados diferentes para personas distintas.
- **Comunicación aprensiva**; consiste en la ansiedad que se genera en la comunicación, y que debilita el proceso comunicacional. Muchas personas sienten ansiedad en hablar en público, lo cual dificulta que el mensaje se entienda.

- **Diferencias de género;** esto ocurre porque la forma como se comunica una mujer difiere de la de un hombre; lo que distancia y genera críticas por ambos géneros dentro del proceso comunicacional.
- **Comunicación “políticamente correcta”;** es una barrera que impide la espontaneidad, porque se cuida en exceso los modales y las formas correctas, que se pierde el significado y la sencillez.

1.3.2 Cultura organizacional

Robbins y Judge (2009) conceptualiza a la cultura organizacional “como un sistema de significados compartidos por las personas de una organización, dichos significados diferencia a una organización de otra”, (p.551). En tal sentido, la cultura organizacional representa la percepción que tienen los empleados acerca de las características de la organización, es decir es un término descriptivo.

Al respecto, Chiavenato (2009) se refirió a la cultura como la interacción que se da entre individuos dentro de una organización, que incluye actitudes predominantes, los supuestos implícitos, las expectativas y otros aspectos relevantes fruto de la interacción del grupo social. En tal sentido, la cultura organizacional es una variable abstracta que solo puede ser percibida por los efectos y consecuencias que se reflejan en los diversos procesos organizacionales.

Para Amaros (2007) la cultura organizacional representa “un conjunto de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los individuos que pertenecen a una organización”, (p.229). El autor sostiene que cuando se habla de cultura organizacional se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

Conductas rutinarias de interacción de las personas, es decir rituales y ceremonias que se producen dentro de la organización y lenguaje utilizado por los trabajadores.

Las reglas y normas que se comparten dentro de los grupos de trabajo.

Los valores que predominan y que dirigen las conductas de los empleados.

La filosofía que sirve como pauta para establecer las políticas de la organización.

Las reglas implícitas que facilitan la buena relación entre los miembros.

El clima que se genera dentro de la organización, fruto de la relación entre los empleados con los clientes y ambiente externo, (p.230)

Según Llanos (2016) la cultura de una organización es conceptualizada como el completo sistema de significados, aceptados por los miembros de la organización y en un tiempo determinado.

Para Gómez y Rodríguez (2015) la conceptualizan, como conjunto complejo y único de características que diferencia a una organización de otra, la cual establece un patrón de comportamiento a través del desarrollo de un sistema de normas y valores, y se transmiten a través de la interacción entre los miembros de una organización. La cultura de una organización incluye rituales, ceremonias, creencias, mitos, sistemas de reforzamiento, etc.

Modelo de cultura organizacional de Denison.

Este modelo desarrollado por Daniel Denison se basa en la asociación entre la cultura organizacional y las mediciones del desempeño de primera línea (retorno de inversión, aumento de ventas, mejora de calidad, innovación y satisfacción de los trabajadores), (Gómez & Rodríguez, 2015)

La idea central postulada por Denison fue la hipótesis de cultura fuerte, la cual consiste en la cultura necesita ser fuerte y distintiva, con la finalidad de aumentar significativamente el desempeño de la organización. A partir de este postulado se elabora un perfil circular, el cual se divide de manera horizontal para distinguir una organización flexible y una estable; y se divide de manera vertical para diferenciar un foco interno y un foco externo, (Gómez & Rodríguez, 2015).

Estos planteamientos son entendidos bajo las siguientes afirmaciones: Primero, que es conductualmente basado, fue elaborado y creado al interior del ambiente de negocios, usa el lenguaje de negocios usado para explorar los asuntos organizacionales, está relacionado con los resultados de primera línea.

El modelo de Denison, identifica cuatro tipos de culturas:

- Cultura de la adaptabilidad; este tipo de cultura está caracterizada por una ubicación estratégica en el ambiente externo, siendo flexible y moldeable al cambio respondiendo a las necesidades de los clientes.

- Cultura de misión; este tipo de cultura se centra en una perspectiva en conjunto de los propósitos de la organización.
- Cultura del involucramiento; se centra principalmente en la participación activa de los empleados de la organización.
- Cultura de la consistencia; está concentrada en los aspectos internos y da una mayor relevancia a la propuesta estable, metódica y cooperación de realizar las actividades de la organización, (p.22).

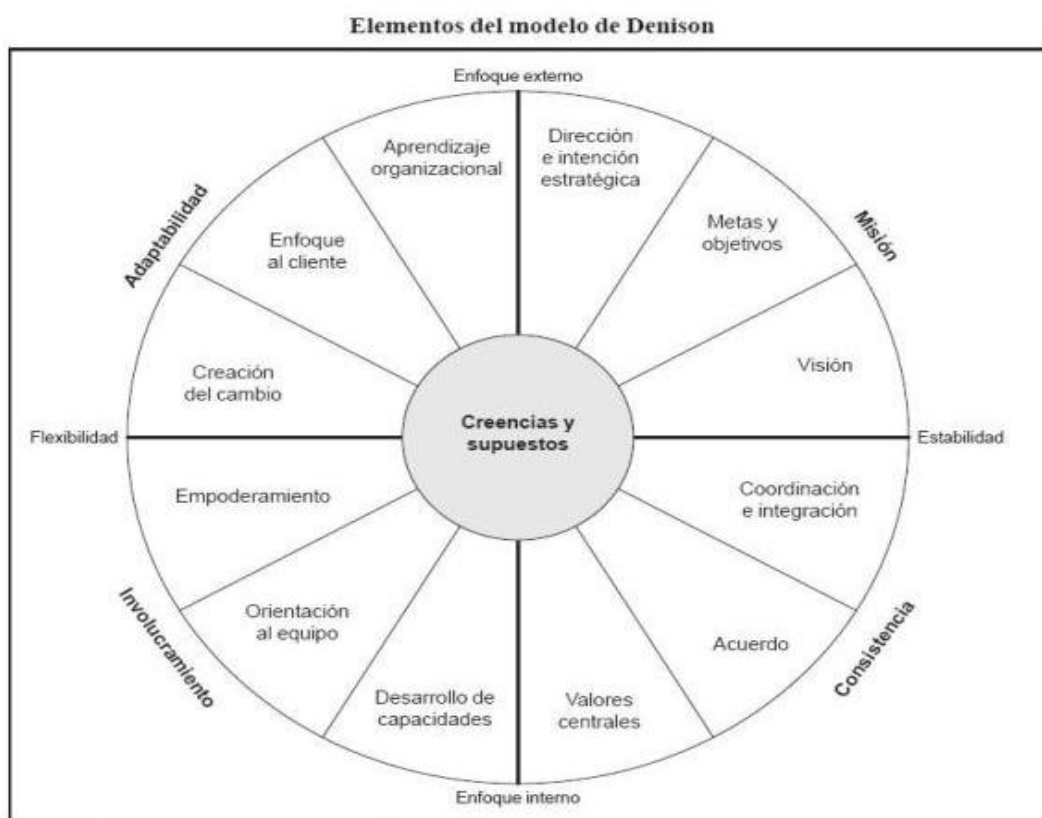


Figura 1. Elementos del modelo de Denison

Fuente: Fey y Denison (2003)

De lo anterior, el modelo de Cultura Organizacional de Denison nos provee un enfoque de un método para impactar la eficacia de la organización. Si nos orientamos al sistema de forma general, como un todo, la organización se vuelve más estable y son más capaces de satisfacer a sus clientes, asimismo en el proceso de cambio se puede identificar las áreas en las cuales halla un mejoramiento con relación a su misión, comunicación entre los empleados y los sistemas que ayuden a la eficiencia de las operaciones.

Dimensiones de la cultura organizacional.

A continuación se describen las dimensiones de la cultura organizacional, las cuales derivan de los planteamientos de Denison

Dimensión 1. Adaptabilidad

Para Fey y Denison (2003) esta dimensión mide el grado en que una organización responde a las exigencias externas, tanto del entorno competitivo como de los clientes.

Dimensión 2. Misión

Se refiere al grado en que una organización tiene un sentido claro de propósito y dirección sobre las metas y objetivos estratégicos de la organización, (Fey & Denison, 2003).

Dimensión 3. Involucramiento

Esta dimensión considera el grado en que los trabajadores se comprometen y se empoderan para desarrollar sus actividades, fruto del cual se construyen los equipos de trabajo y se desarrolla el potencial humano en los diferentes ámbitos de la organización, (Fey & Denison, 2003).

El involucramiento dentro de la organización, considera el desarrollo participativo y libre del trabajador, el cual influye en las decisiones y en la actividad productiva de la organización. Teniendo en cuenta que cada trabajador contribuye para la obtención de los objetivos globales de la organización, el involucramiento de los trabajadores es un factor clave en el desarrollo de la misma.

Dimensión 4. Consistencia

En esta dimensión se considera que el comportamiento de los trabajadores se basa en un conjunto de valores centrales, los cuales son incorporados dentro del repertorio de individual; para lograr acuerdos entre los trabajadores y desarrollar las actividades de manera coordinada e integrada, (Fey & Denison, 2003).

Funciones de la cultura organizacional.

Según Robbins y Judge (2009) La cultura cumple diversas funciones dentro de la organización, entre las más importantes tenemos las siguientes:

Definir fronteras; esto quiere decir que la cultura crea diferencias entre una organización y las demás.

Transmitir identidad; la cultura también tiene como funcionar transmitir un sentido de identidad a los empleados dentro de una organización.

Generar compromiso; la cultura facilita el compromiso de los trabajadores con los objetivos globales de la organización y no actuar con el mero interés individual.

Mejorar la estabilidad del sistema social; permite una mayor unión y proporciona pautas de interacción para los empleados.

Dar sentido y control; la cultura funciona como un mecanismo que permite guiar, desarrollar y controlar las actitudes y las conductas de las personas dentro de la organización.

Es sin lugar a duda, la cultura organizacional influye de manera determinante en el comportamiento de los empleados, permite a las personas ajustar su comportamiento a los lineamientos y valores de las organizaciones.

Características de la cultura organizacional.

Robbins y Judge (2009) sostuvieron que existen siete características que permiten entender la esencia de la cultura de una organización:

Innovación y aceptación del riesgo; se refiere a cuanto estimula a los trabajadores para que sean innovadores y asuman riesgos.

Atención al detalle; se refiere al grado en que se espera que los trabajadores realicen sus actividades mostrando precisión, análisis y atención a cada detalle.

Orientación a los resultados; se refiere al grado en que la directiva se enfoca en los resultados o acontecimientos, en vez de las técnicas y procedimientos que se realizaron para alcanzarlos.

Orientación a la gente; se refiere al grado en que la directiva toma decisiones teniendo en cuenta los resultados que tendrán en los empleados.

Orientación a los equipos; representa el grado en que los procedimientos y actividades están organizadas para un trabajo de equipo en vez de un trabajo individual.

Agresividad; grado en que los trabajadores tienen a ser enérgicos y competitivos, en vez de buscar el trabajo simple o fácil.

Estabilidad; consiste en la orientación que tiene las actividades de la organización a mantener una estabilidad en vez del crecimiento continuo, (p.552).

De lo anterior, estas características están presentes en un menor o mayor grado, la valoración que se hagan de ellas da un panorama integral de la situación de la cultura organizacional.

Desarrollo de la cultura organizacional.

La cultura de una organización está conformada como respuesta a dos desafíos fundamentales a los cuales se enfrenta toda organización: la adaptación externa y la supervivencia, y la integración interna, (Amoros, 2007).

En el caso de la primer reto, la adaptación externa y la supervivencia se asocia a la forma en la organización intenta resolver las situaciones generadas por los constantes cambios en el ambiente donde desarrolla sus actividades. En este caso se incluye:(Amoros, 2007)

Visión, misión y estrategias: en la cual se identifica que es lo que se quiere alcanzar y seleccionar la manera en la cual se alcanzara aquello que se anhela.

Metas: en este punto se establecen criterios específicos que se van alcanzar.

Medios: la manera como se alcanzarán las metas (estructura y sistemas de recompensas).

Medición: establecer cómo se van a valorar las metas de los individuos y de los equipos de trabajo, (p.231).

Por otro lado(Amoros, 2007), la integración interna se asocia al establecimiento y sostenimiento de las relaciones de trabajo verdadero entre los empleados de una organización. La integración interna se centra en resolver los siguientes puntos:

Lenguaje y conceptos; lograr identificar los diversos métodos comunicativos y en establecer un sentido común para los conceptos centrales.

Limites; en este punto se establecen los criterios para pertenecer a los equipos de trabajo.

Poder y estatus; se desarrollan las reglas y criterios en la cual los trabajadores adquieren, mantienen y pierden poder o posición.

Reforzamiento a los empleados; mediante recompensas o castigos, buscando estimular las conductas de los empleados, (p.232).

De lo anterior, la cultura de una organización aparece cuando las personas comparten conocimientos y disposiciones conforme enfrentar situaciones externas y resuelven situaciones relacionadas a la integración de los miembros dentro de la organización.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Existe relación entre comunicación interna e involucramiento en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?

Problema específico2

¿Existe relación entre comunicación interna y consistencia en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?

Problema específico3

¿Existe relación entre comunicación interna y adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?

Problema específico4

¿Existe relación entre comunicación interna y misión en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?

1.5. Justificación.

La presente investigación es importante porque responde a las necesidades organizacionales que se requiere en la empresa Akron International S.A.C.

1.5.1. Justificación teórica.

La investigación ejecutada, tiene el propósito de contribuir al conocimiento existente acerca de las teorías de la cultura organizacional y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C en el distrito de Lince. Asimismo se presentaran antecedentes y fundamentos teóricos los cuales abordan de manera científica el problema planteado, puesto que el análisis de las variables, nos demuestran la importancia de lograr el desarrollo de las mismas dentro de la organización.

1.5.2. Justificación metodológica.

La presente investigación, muestra la importancia de la creación de un cuestionario de comunicación interna adaptada la población de estudio, mostrándose la validez y confiabilidad de la misma. Es por ello que la creación de dicho cuestionario ayudara a futuras investigaciones, para utilizarlo y realizar sus estudios, permitiendo conocer más las variables y la correlación que existe entre las dos.

1.5.3. Justificación práctica.

Esta investigación demuestra la necesidad de mejorar los niveles de las variables de cultura organizacional y comunicación interna de la empresa Akron International S.A.C, puesto que se presentaran estrategias y alternativas que ayuden a cumplir los objetivos planteados. Con los resultados obtenidos se tendrá la oportunidad de sugerir cambios en los procesos de la organización, los cuales no están ayudando a que los colaboradores se sientan identificados con la misma.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

1.6.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Hipótesis específica 4

H4: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre Comunicación Interna e Involucramiento en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre Comunicación Interna y Consistencia en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.

Objetivo específico 3

Describir la relación entre Comunicación Interna y Adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.

Objetivo específico 4

Establecer la relación entre Comunicación Interna y Misión en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.

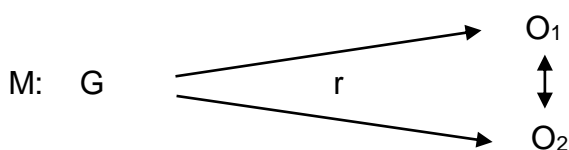
II. Método

2.1. Diseño de estudio

El diseño que se utilizara en la investigación es no experimental de corte transversal, ya que las variables estudiadas no han sido manipuladas, posteriormente se rigie en un diseño de corte transversal, puesto que se recopilaron los datos de interés en un espacio de tiempo y momento únicos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A continuación se presenta el diseño empleado

Esquema:



Leyenda del diseño:

M = Colaboradores de la empresa Akron International S.A.C

G = Comunicación Interna

O = Cultura Organizacional

r = Relación entre las variable

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que nos proporciona los aportes teóricos acerca de las variables, para describirlas y entender el comportamiento de las mismas. Este tipo de investigación no cuenta con utilidad práctica inmediata, puesto que solo recolecta información de las variables estudiadas. (Valderrama, 2013). Así mismo es de tipo descriptiva correlacional, teniendo como propósito conocer la relación que existe entre las variables estudiadas, de una muestra específica (Hernández, et al., 2014).

2.2. Variables, operacionalización

En la investigación se establecieron como variables de estudio Comunicación Interna y Cultura Organizacional. Estas variables fueron de naturaleza cuantitativa y de escala ordinal, por lo tanto se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

2.2.1. Comunicación interna

Definición conceptual.

Robbins y Judge (2009) la comunicación dentro de una organización, se refiere al proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de una individuo a otro; sin embargo, el autor sostiene que para existe una adecuada comunicación es necesario la transmisión y la comprensión del significado del mensaje.

Definición Operacional.

Al ver la importancia de la comunicación interna organizacional, se trabajara con el Cuestionario de Comunicación Interna, consta de 20 preguntas y tiene 5 alternativas de respuestas, contando con siete dimensiones las cuales son esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia.

2.2.2. Cultura Organizacional

Definición conceptual

Schein (1988) “es la respuesta aprendida de las experiencias que tienen los colaboradores, ya sea de manera interna o externa, lo cual va generando costumbres y comportamientos dentro de un grupo definido”(pp. 24-25). La cultura organizacional es el conjunto de experiencias significativas, que se dan dentro y fuera de la empresa las cuales los colaboradores han implementado dentro de la misma.

Definición Operacional

Puntuaciones obtenidas de la Escala de cultura organizacional de Denison 1996, constando de 60 preguntas, contando con 5 alternativas de respuesta, teniendo cuatro dimensiones Involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión.

2.2.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Matriz operacional de la variable comunicación interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valor y rango	
Esencial	Sinceridad	1, 2, 3, 4	5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Algunas veces 2 = Ocasionalmente 1 = Nunca	Bajo 0 - 12	
	Apertura al dialogo			Medio 13 - 16	
	Capacidad de negociación			Alto 17 a más	
Operativa	Oportunidad	5, 6		Bajo 0 - 5	
	Capacidad de relación			Medio 6 - 7	
Estratégica	Contacto físico	7, 8			Alto 8 a más
	Amabilidad			Bajo 0 - 6	
	Escucha			Medio 7 - 8	
Valorativa	Honestidad	9, 10, 11			Alto 9 - 10
	Responsabilidad			Bajo 0 - 10	
	Compromiso			Medio 11 - 13	
Motivacional	Motivación	12, 13, 14			Alto 14 - 15
	Capacitación				Bajo 0 - 7
Aprendizaje	Defensa de interés	15, 16, 17, 18			Mediana 8 - 11
	Valoración del trabajo		Bajo 0 - 12		
	Consideración de la opinión		Medio 13 - 17		
Inteligencia	Resolución de problemas	19, 20		Alto 18 - 20	
	Reconocimiento de logros		Bajo 0 - 4		
				Medio 5 - 7	
				Alto 8 - 10	

Tabla 2

Matriz operacional de Cultura Organizacional

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Valor y Rango
Involucramiento	Empoderamiento	1 al 5		Muy bajo 0 - 23 Bajo 24 - 31
	Orientación al equipo	6 al 10		Promedio 32 - 44 Alto 45 - 54
	Desarrollo de capacitación	11 al 15		Muy alto 55 a más
Consistencia	Valores centrales	16 al 20		Muy bajo 0 - 32 Bajo 32 - 46
	Acuerdo	21 al 25	1 = Muyen desacuerdo	Promedio 47 - 56 Alto 57 - 64
	Coordinación e integración	26 al 30	2 = En desacuerdo	Muy alto 65 a más
Adaptabilidad	Creación de cambio	31 al 35	3 = Neutral	Muy bajo 0 – 27 Bajo 28 - 33
	Enfoque al cliente	36 al 40	4 = De acuerdo	Promedio 34 - 44 Alto 45 – 58
	Aprendizaje Organizacional	41 al 45	5 = Total de acuerdo	Muy alto 59 a más
Misión	Dirección integración estratégica	46 al 50		Muy bajo 0 – 28 Bajo 29 - 40
	Objetivos y metas	51 al 55		Promedio 41 - 49 Alto 50 - 55
	Visión	56 al 60		Muy alto 56 a más

2.3. Población, muestra y muestreo**2.3.1. Población**

La población está constituida por 60 colaboradores de la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018, de las cuales 33 son mujeres y 27 hombres, siendo el personal de todas las áreas, ajustándose a los criterios especificados en la investigación.

2.3.2. Muestra

En el presente estudio se consideró como muestra el total de la población; a este tipo se denomina muestra censal, ya que se considera al 100% de los colaboradores, puesto que es una cantidad pequeña.

Por ello la muestra del estudio estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018.

Criterios de Inclusión.

Dentro de los criterios de inclusión se está tomando en cuenta al personal de todas las áreas, así mismo se considera solo al personal que tenga más de tres meses laborando en la empresa Akron International S.A.C.

Criterios de exclusión.

Para los criterios de exclusión no se está tomando en cuenta a los colaboradores que se encuentren de vacaciones o licencia, así mismo a trabajadores que tengan menos de tres meses laborando en la empresa.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.3.3. Técnica de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos que se utilizó es el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Esta forma recoge la información desde la perspectiva de los protagonistas, en un momento determinado (Hernández, et al., 2014).

2.3.4. Instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos, se aplicó el uso de pruebas psicométricas, las cuales están estandarizadas y estar conformados por ítems validados, los cuales nos brindaran la información requerida. El instrumento que se utilizó para medir la variable de comunicación interna fue creado y validado, por otro lado se utilizó para la variable de cultura Organizacional la Escala de Cultura Organizacional de Denison (1996).

Ficha técnica: del primer instrumento.

- Título : Cuestionario de Comunicación Interna Organizacional
- Autor : Alejandra Anselmo
- Año : 2018
- Objetivo : Evaluar la comunicación interna dentro de la organización.
- Ámbito de aplicación : Adultos trabajadores.

- Tipo de aplicación : Individual y Colectiva
- Tiempo de Aplicación : 10 – 15 minutos
- Total de ítems : 20

Ficha técnica del segundo instrumento

- Título original : Denison Organizational Culture Survey
- Autores : Daniel Denison
- Año : 1996
- Administración : Modo de administración del instrumento es sencilla y rápida aplicación y de fácil comprensión.
- Tiempo de aplicación : Aproximadamente 20 minutos.
- Número de Ítems : 60
- Aplicación : Público general
- Significado : Evalúa 4 rasgos culturales básicas: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión.
- Adaptado por : Yarira Romero (2017).

2.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.4.1. Validación de los instrumentos.

Comunicación interna

La realización del cuestionario de comunicación interna fue elaborado y adaptado en base a la población (colaboradores de la empresa Akron International S.A.C) estudiada por mi persona, mediante un estudio piloto que estuvo conformado por 30 colaboradores de ambos sexos.

Se realizó una validez de contenido a través del método de criterio de jueces, para lo cual se realizó una prueba binomial, para poder conocer el nivel de significancia y el índice de acuerdo de jueces, se empleó el SPSS versión 21, se consultó con tres psicólogos expertos en el tema.

Tabla 3
Validez de contenido del cuestionario de comunicación interna según prueba binomial

		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		
J2	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		
J3	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		

Cultura Organizacional.

La escala de cultura organizacional fue validada por Romero (2017), lo sometió a una validez de contenido, ya que adaptó la prueba a su población estudiada, para lo cual utilizó la prueba no paramétrica Binomial para lo cual se realizó una prueba binomial, para poder conocer el nivel de significancia y el índice de acuerdo de jueces, se empleó el SPSS versión 21, se consultó con cinco psicólogos expertos en el tema.

Tabla 4

Validez de contenido de la escala de cultura organizacional de Denison, según la prueba Binomial

		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Sig. Exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	1.00	60	1.00	.50	0.00
	Total		60	1.01		
Juez 2	Grupo 1	1.00	60	1.02	.50	0.00
	Total		60	1.03		
Juez 3	Grupo 1	1.00	60	1.04	.50	0.00
	Total		60	1.05		
Juez 4	Grupo 1	1.00	60	1.06	.50	0.00
	Total		60	1.07		
Juez 5	Grupo 1	1.00	54	0.90	.50	0.00
	Grupo 2	0.00	6	0.10		
	Total		60	1.00		

2.4.2. Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a los índices de confiabilidad respecto a las pruebas psicométricas utilizadas en la investigación, se obtuvo a través del Alfa de Cronbach, hallándose valores muy altos de 0.915 y 0.826

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Cultura Organizacional	0.915	60
Comunicación Interna	0.826	20

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la recolección de los datos se tuvo que seguir los siguientes pasos:

- Se empezó con la creación del Cuestionario de comunicación interna basada en la teoría de Formanchuk en el 2008, así mismo se realizó la validación de la misma con el criterio de jueces. Se solicitó el permiso necesario a la empresa para la aplicación de las pruebas psicométricas. Teniendo el permiso respectivo se pasó a la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones de cada ficha técnica.
- Continuando con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos estadísticos, se convirtieron en valores de acuerdo a la escala que se estableció, prosiguiendo con el análisis, obteniendo los resultados, conclusiones y recomendaciones.
- En un primer momento se procedió a organizar y ordenar la información recopilada en una base de datos, posteriormente se analizaron empleando el software SPSS versión 21, el cual permitió poder elaborar el porcentaje y frecuencia de las respuestas obtenidas.

2.6. Aspectos Éticos

Con el fin de considerar ética la información el cual se manejara en este estudio, se da a conocer que cada individuo que participe no será mencionado, tomando la reserva correspondiente.

Asimismo el marco teórico fue recolectado de acuerdo a los parámetros que se establecen en este tipo de investigaciones, evitando plagios o copias de otras investigaciones.

Para culminar los resultados de la presente investigación no han tenido ninguna manipulación, ni han sido adulteradas o plagiadas de otras investigaciones.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Comunicación interna

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de comunicación interna en el personal de la empresa Akron International S.A.C - 2018

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Válido	Alto	4	7,0%
	Medio	38	63,0%
	Bajo	18	30,0%
	Total	60	100,0%

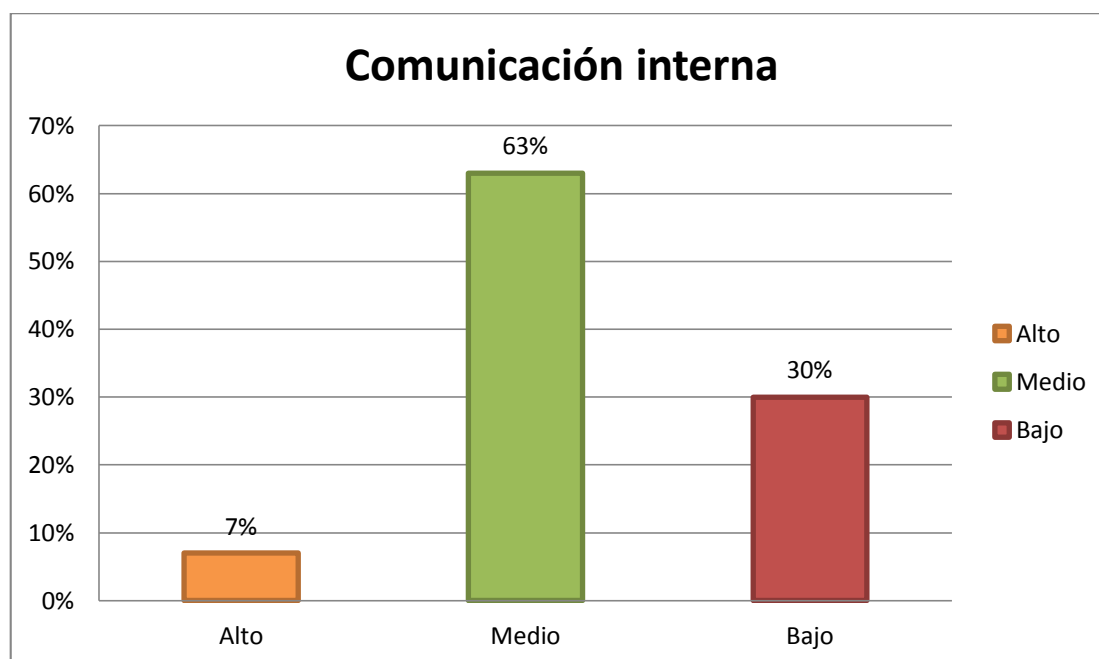


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de comunicación interna

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 63% de los trabajadores de la empresa refleja tener un nivel medio, por el contrario el 30% de los trabajadores manifiestan un nivel bajo, por último el 7% responde a un nivel Alto de Comunicación Interna.

Del análisis de frecuencias y porcentajes, podemos concluir que el nivel de comunicación interna en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018; se muestran en un nivel medio.

Tabla 7

Niveles de comunicación interna por dimensiones en trabajadores de la empresa Akron International SAC, Lince - 2018.

	Esencial		Operativa		Estratégica		Valorativa		Motivacional		Aprendizaje		Inteligencia	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	2	3,0	20	33,0	10	17,0	6	10,0	4	7,0	4	7,0	4	7,0
Bajo	18	30,0	18	30,0	20	33,0	22	37,0	16	26,0	26	43,0	26	43,0
Medio	40	67,0	22	37,0	30	50,0	32	53,0	40	67,0	30	50,0	30	50,0
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0

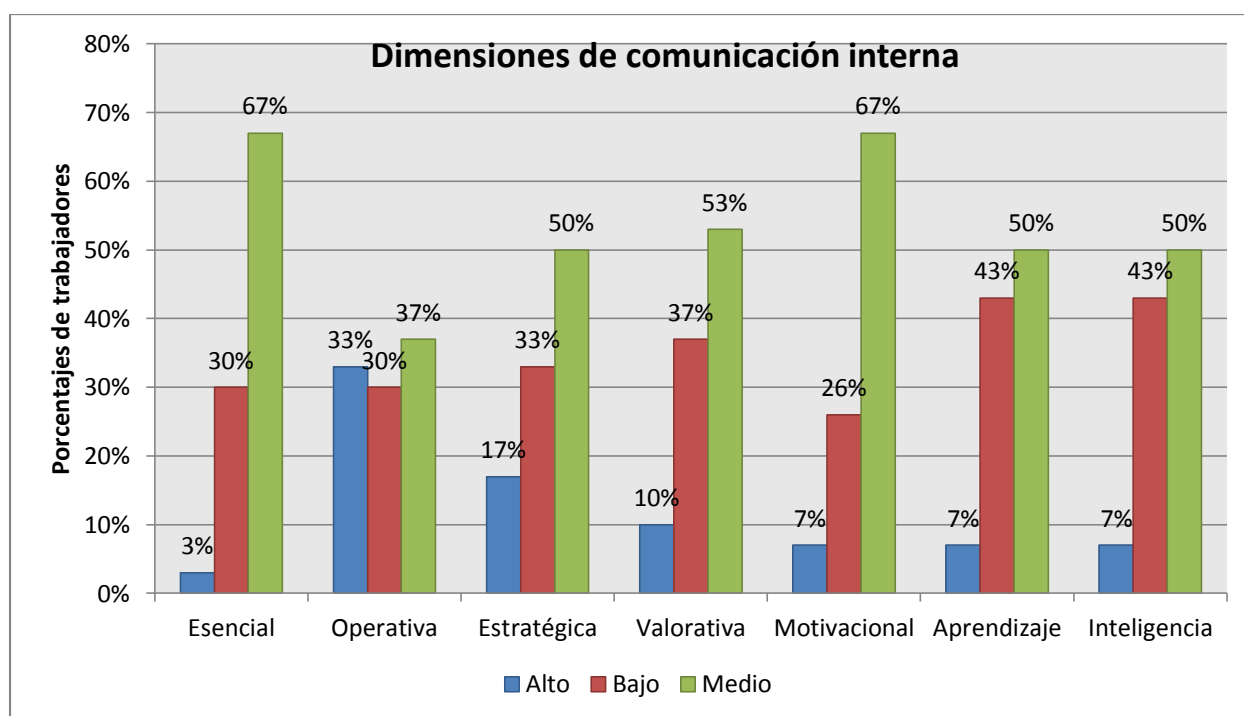


Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de comunicación interna por dimensiones.

En la tabla 7 y figura 3, se observa que los niveles de comunicación interna por dimensión en una muestra de 60 colaboradores; en lo que respecta a la dimensión esencial existe un nivel medio del 67%, seguido por el 30% el cual presenta un nivel bajo y el 3% un nivel alto; en la dimensión operativa predomina el nivel promedio en

un 37%, seguido por el 33% que presenta un nivel alto y el 30% un nivel alto; en la dimensión estratégica el 50% presenta un nivel medio, seguido del 33% en un nivel bajo y el 17% en un nivel alto; en la dimensión valorativa el nivel medio predomina con un 53%, seguido de un 37% con un nivel bajo y el nivel alto con un 10%; en la dimensión motivacional predomina con un 67% el nivel medio, continuando con el nivel bajo con un 26% y un 7% en el nivel alto, finalizando con las dimensiones de aprendizaje e inteligencia predominan el nivel medio con un 50%, siguiendo del nivel bajo con un 43% y un 7% en el nivel alto.

Del análisis de frecuencia y porcentajes, podemos concluir que en las dimensiones predomina el nivel medio, seguido por el nivel bajo respecto a la comunicación interna.

3.1.2. Cultura Organizacional

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de cultura organizacional en el personal de la empresa Akron International S.A.C – 2018.

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Válido	Muy Alto	2	3,0%
	Alto	16	27,0%
	Promedio	31	52,0%
	Bajo	11	18,0%
	Total	60	100,0%

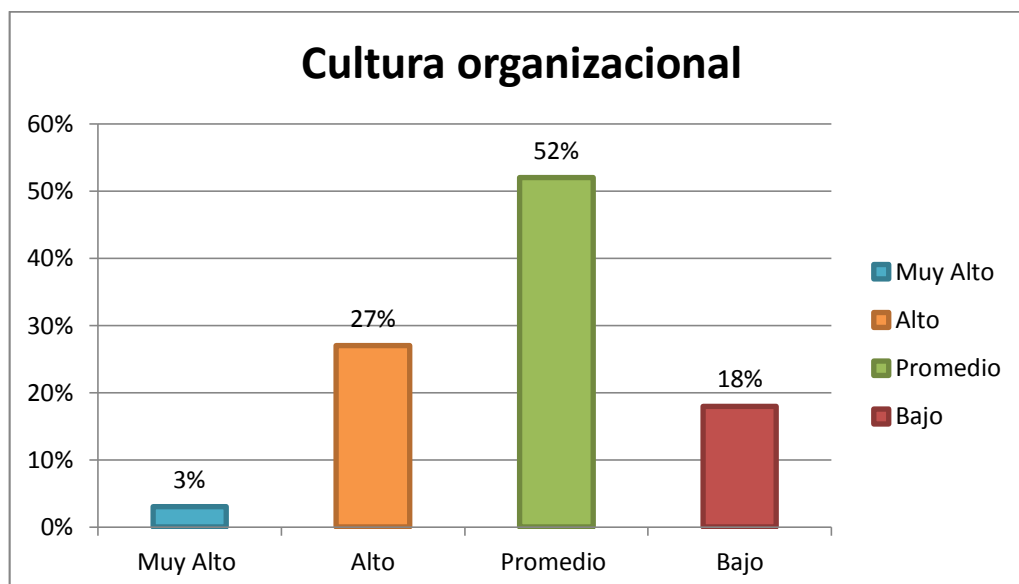


Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de cultura organizacional

En la tabla 8 y figura 4 se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores, es decir un 52% muestran un nivel Promedio, de la misma manera el 27% manifestaron un nivel Alto, por el contrario el 18% presenta un nivel bajo y por último el 3% mostro un nivel Muy Alto, respecto a la Cultura Organizacional.

Del análisis de frecuencias y porcentajes, se puede concluir que el nivel de cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018; se muestran en un nivel promedio.

Tabla 9

Niveles de cultura organizacional por dimensiones en trabajadores de la empresa Akron International SAC, Lince - 2018.

	Involucramiento		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Alto	37	62,0	2	3,0	52	87,0	16	26,0
Bajo	-	-	19	32,0	-	-	1	2,0
Muy alto	10	16,0	2	3,0	6	10,0	12	20,0
Promedio	13	22,0	37	62,0	2	3,0	31	52,0
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0

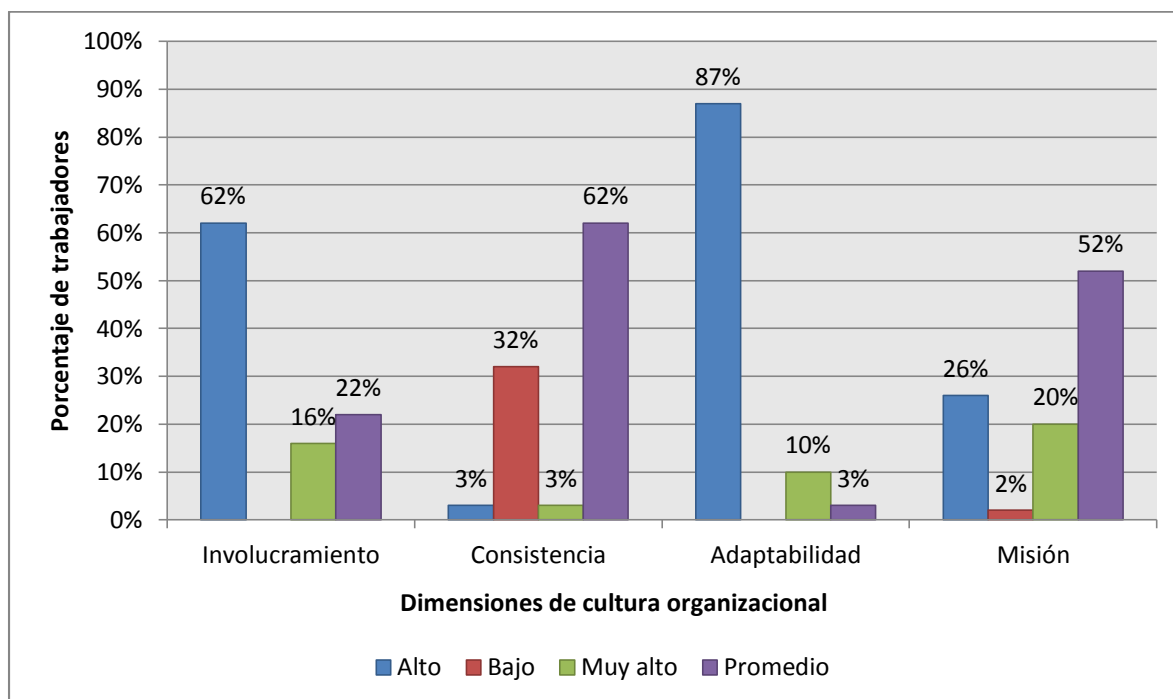


Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de cultura organizacional por dimensiones.

En la tabla 9 y figura 5, se observa los niveles de cultura organizacional por dimensiones en una muestra de 60 trabajadores; en lo que respecta a la dimensión involucramiento existe la predominancia del nivel alto con un 62%, seguido del nivel promedio con un 22% y el nivel muy alto con un 16%; así mismo en la dimensión de consistencia el 62% es un nivel promedio, siguiendo con un 32% en el nivel bajo y un 3% en los niveles alto y muy alto; en la dimensión adaptabilidad predomina el nivel alto con un 87%, el nivel alto 10% y el nivel promedio a las 3%; finalmente en la dimensión de misión predomina el nivel promedio con un 52%, el nivel alto con un 26%, nivel muy alto con 20% y 2% en el nivel bajo.

Del análisis de frecuencias y porcentajes se puede concluir que en las dimensiones de involucramiento y adaptabilidad predominó el nivel alto, por el contrario en las dimensiones de consistencia y misión predominó el nivel promedio.

3.2. Resultados correlacionales

3.2.1. Comunicación interna y cultura organizacional

Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 10

Prueba de correlación entre comunicación interna y cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C

			Comunicación Interna	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,360**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

En la tabla 10, se observa que existe relación entre la comunicación interna y cultura organizacional, donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,360$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado bajo. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,005$, el cual es inferior a $0,05$ (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.2.2. Comunicación interna e involucramiento

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 11

Correlación entre comunicación interna y la dimensión involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

		Comunicación Interna	Involucramiento
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Involucramiento	Coeficiente de correlación	,440**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

En la tabla 11, se observa que existe relación entre la comunicación interna e involucramiento donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,440$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,000$, el cual es inferior a $0,05$ (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.2.3. Comunicación interna y consistencia

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 12

Correlación entre comunicación interna y la dimensión consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C

		Comunicación Interna	Consistencia
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,007
		N	60
	Consistencia	Coeficiente de correlación	,342**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	60

En la tabla 12, se observa que existe relación entre la comunicación interna y consistencia, donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,342$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado bajo. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,007$, el cual es inferior a 0,05 (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.2.4. Comunicación interna y adaptabilidad

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 13

Correlación entre comunicación interna y la dimensión adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

			Comunicación Interna	Adaptabilidad
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,216
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	60	60
	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	,216	1,000
		Sig. (bilateral)	,098	.
		N	60	60

En la tabla 13, se observa que no existe relación entre la comunicación interna y adaptabilidad, puesto que el nivel de significancia es $p = 0,098$, el cual es mayor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables no existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

3.2.5. Comunicación interna y misión

Hipótesis específica 4

H4: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna e misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 14

Correlación entre comunicación interna y la dimensión misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C

			Comunicación Interna	Misión
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,270*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	60	60
	Misión	Coefficiente de correlación	,270*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	60	60

En la tabla 14, se observa que existe relación entre la comunicación interna y misión, donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,270$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado bajo. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,037$, el cual es inferior a $0,05$ (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusiones

Discusión

En la presente investigación se ha realizado un análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional para las variables comunicación Interna y Cultura Organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018.

En lo que respecta a la hipótesis general, se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa con las respuestas aprendidas de las experiencias que tienen los colaboradores, ya sea de manera interna o externa, lo cual va generando costumbres y comportamientos dentro de los grupos humanos dentro de la organización, (Schein, 1988). Estos resultados son respaldados por los estudios de Alonso (2013) y Moret (2013) y Bendezú (2016) quienes determinaron que la comunicación interna está relacionada de manera directa con la construcción de una mejor cultura dentro de una organización. Estos hallazgos permiten explicar que a mayor nivel de comunicación interna, se desarrolla una mejor cultura organizacional; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a una cultura poco desarrollada. Al respecto, Mateus (2014) mencionó que la comunicación cobra gran importancia para el desarrollo de la cultura, porque está orientada a mejorar la relación y experiencia humana dentro del ambiente laboral, lo que permite configurar un sistema de cogniciones, valores, acciones, creencias, leyes y normas.

En lo referente a la hipótesis específica 1, se estableció que existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa con el grado en que los trabajadores se comprometen y se empoderan para desarrollar sus actividades, fruto del cual se construyen los equipos de trabajo y se desarrolla el potencial humano en los diferentes ámbitos de la organización, (Fey y Denison, 2003). Los resultados descritos concuerdan con los estudios de Bendezu (2013)

quien determinó que la comunicación interna se encuentra asociada de manera positiva con el involucramiento de los trabajadores a sus actividades laborales. Estos hallazgos explican que a mayor nivel de comunicación interna, existe un mayor involucramiento por parte de los trabajadores; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a un bajo involucramiento del personal a las actividades y objetivos de la organización. Sobre ello, De Castro (2014) sostuvo que la comunicación como parte de la interacción dentro de la organización puede ser beneficiosa o perjudicial para las organizaciones, siendo positiva en función a la cohesión e involucramiento de los colaboradores, o negativa generando rumores, distorsiones que puedan afectar a la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa el comportamiento de los trabajadores que se basa en un conjunto de valores centrales, los cuales son incorporados dentro del repertorio de individual; para lograr acuerdos entre los trabajadores y desarrollar las actividades de manera coordinada e integrada, (Fey y Denison, 2003). Estos hallazgos son similares a los encontrados por Alonso (2013) quien determinó que la comunicación interna se encuentra asociado de manera positiva con el desarrollo de los principales valores de la organización. Estos hallazgos permiten explicar que a mayor nivel de comunicación interna, existe un mayor nivel en la dimensión consistencia; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a un nivel bajo en la dimensión consistencia. Al respecto, De Castro (2014) sostuvo que el sistema de comunicación es importante para que los trabajadores logren acoplarse a los valores y la visión que tiene la organización.

En referencia a la hipótesis 3, se describió que no existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C, puesto que según Fey y Denison (2003) refieren que la adaptabilidad es el grado de respuesta que tienen los trabajadores a las exigencias externas, ya sea del entorno competitivo o de los clientes, lo cual difiere

a la comunicación interna siendo conceptualizada por Castro, Celeste y García (2005) como acciones que permiten estructurar procesos de comunicación generados por la organización y los colaboradores. Por lo tanto la dimensión de adaptabilidad tiene referencia a aspectos externos de la empresa y como tal la comunicación es de manera interna.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 4, se describió que existe una relación significativa entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C .Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa al grado en que una organización tiene un sentido claro de propósito y dirección sobre las metas y objetivos estratégicos de la organización, (Fey y Denison, 2003). Los resultados encontrados concuerdan con lo manifestado por Alonso (2013) y Moret (2013) quienes encontraron en sus estudios resultados similares, resaltando a la comunicación como un aspecto fundamental para el desarrollo de la cultura y de los diversos procesos organizacionales. Esto hallazgos permiten explicar que a mayor nivel de comunicación interna, existe un mayor nivel en la dimensión misión; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a un nivel bajo en la dimensión misión. Al respecto, Andrade (2005) refiere que se debe proporcionar información oportuna y relevante para el logro de objetivos, basados en la misión y visión de la organización.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: En lo que respecta a la hipótesis general, se determinó que existe una relación significativa y directa ($r=0,360$ y $p=0,005$) entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, se estableció que existe una relación significativa y directa ($r=0,440$ y $p=0,000$) entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tercera: En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se determinó que existe una relación significativa y directa ($r=0,342$ y $p=0,007$) entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Cuarta: Referente a la hipótesis específica 3, los resultados permitieron describir que no existe una relación significativa ($r=0,216$ y $p=0,098$) entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Quinta: Finalmente, en lo que respecta a la hipótesis específica 4, se estableció que existe una relación significativa y directa ($r=0,270$ y $p=0,037$) entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa (capacitación - desarrollo) para mejorar los procesos comunicacionales dentro de la organización, orientado a implementar y desarrollar mejores procesos para transmitir los mensajes de manera más eficaz y lograr una mayor comprensión de los mismos; de esta forma contribuir a desarrollar una mejor cultura organizacional.
- Segunda:** A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa para mejorar los procesos comunicacionales dentro de la organización, orientado a mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por integrantes de la entidad, con la finalidad de contribuir que los trabajadores tengan un mayor involucramiento a las actividades de la organización.
- Tercera:** A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa para mejorar la comunicación interna, que se centre en mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por integrantes de la entidad, con la finalidad de contribuir a los trabajadores desarrollen comportamientos basados en los valores centrales de la organización.
- Cuarta:** A futuros investigadores, se recomienda realizar estudios con una muestra que considere una mayor cantidad de sujeto, que permita realizar un análisis con mayor cantidad de datos acerca de la asociación entre la comunicación interna y la adaptabilidad de la organización. Así mismo, se recomienda realizar un estudio centrado en el meta analisis que busque comparar los resultados sobre estas variables en diversos estudios realizados, de esta manera llegar a una conclusión por consenso.
- Quinta:** A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa para mejorar los procesos comunicacionales, que se centre en mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por los integrantes de la entidad,

con la finalidad de contribuir a que la organización tenga un sentido más claro de propósito y dirección sobre las metas y objetivos estratégicos.

VII. Referencias

Referencias

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Alonso, D. (2014). *Comunicación interna y cultura organizacional en una empresa de servicios públicos*. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala de Asunción - Guatemala. .
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Chiclayo: USAT.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación interna: Proceso, disciplina y técnica*. Madrid : Gesbiblo.
- Antezana, M. (2013, 30 de julio). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- Arru, M. (2014, 12 de marzo). *Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa*. América economía. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/comunicacion-interna-una-oportunidad-de-mejora-para-la-empresa>.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Bendezu, S. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Caldevilla, D. (2010). *La cara interna de la comunicación en la empresa*. Madrid: Visión Libros.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo*. . Santiago de Chile: Colección Libros de la empresa.

- Castro, J., Celeste, P., & Garcia, L. (2005). *Comunica: lectura de comunicación organizacional*. Madrid : Gesbiblo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). México D.F: Mac Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Introduccion a la administracion*. Mexico D.F: Thomson Learning .
- De castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Denison, D., & Neale, W. (1996). *Denison organizational culture survey: Facilitator guide*. . Ann Arbor (MI): Aviat.
- Fey , C., & Denison, D. (2003). Organizational culture and effectiveness: can American theory be applied in Rusia. *Organization Science*, 14(6), 686 - 706.
- Figueroa, L. (2015). *Cultura organizacional y desempeño en trabajadores de una institucion gubernamental*. (Tesis de grado, Universidad Rafael landivar), Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>.
- Formanchuck, A. (2009). *Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor*. Recuperado de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid, España. Editorial: Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez, C., & Rodríguez, J. (2015). *Teorias de la cultura organizacional*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/216737064_Teorias_de_la_cultura_organizacional
- Guevara, y., & Salazar , J. (2016). *Aplicacion de un plan de mejora de la comunicacion interna para optimizar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular (SENATI), La Esperanza - Trujillo*. (Tesis de grado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú.

- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*, México, DF, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Hernandez, Z. (2016). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el area de cirujia del Hospital I Naylanp - Chiclayo*. (Tesis de maestria), Universidad Señor de Sipan, Chiclayo - Perú.
- Linares, M., Lozano, J., & Ruiz , G. (2017). *La comunicacion interna y la satisfaccion del usuario en el centro de servicio de atencion al contribuyente SUNAT, Miraflores*. (Tesis de grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima - Perú.
- LLanos, M. (2016). *La cultura organizacional: Ejec de accion de la gestión humana*. Samborondón : Universidad ECOTEC.
- López, K. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* . (Tesis de grado), Universidad Peruana Unión, Lima - Perú.
- Mateus, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Historia y comunicación social*, 19(1), 195 - 210.
- Moret, J. (2013). La comunicación interna y la cultura organizacional del grupo FISA, España. *Disertacionaes*, 1 (3), 72- 86.
- Rivera, D. (2014, 03 de Marzo). *Cultura Organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*. Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Suarez, J. (2017). Evolución de la comunicación interna. Distrito Federal, Mx: *Lead Vision Institute*. Recuperado de <http://normasapa.com/como-citar-referenciar-paginas-web-con-normas-apa/>

Umaña, A. (2015). *Comunicacion interna y satisfaccion laboral* . (Tesis de grado), Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango - Guatemala.

Vilanova, N. (2013, 21 de agosto). Comunicación interna es indispensable en empresas. *La Republica*. Recuperado de <http://normasapa.com/como-referenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/>

ANEXOS



Comunicación interna y cultura organizacional en la
empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018.

AUTOR:

Br. María Alejandra Anselmo Colmenares

anselmo.alejandra24@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte

2018

Resumen

Al ser Akron International S.A.C una empresa en crecimiento, atravesando por diversos cambios internos, con la visión de ser una empresa líder en el rubro la educación de autoaprendizaje a nivel nacional. Estos cambios generados han ocasionado modificaciones organizacionales inevitables, en donde la comunicación interna y la cultura organizacional son importantes para lograr alcanzar los objetivos a corto y largo plazo.

La investigación tuvo como población a todo el personal de la empresa Akron international S.A.C, en Agosto del 2018.

Así mismo en la presente investigación se utilizó un diseño correlacional, teniendo una población de 60 colaboradores entre hombres y mujeres, también se les aplicó dos cuestionarios para evaluar la comunicación interna el cual fue *Cuestionario de comunicación interna* y para la evaluación de cultura organizacional *Escala de cultura organizacional de Deninson*, ayudando a medir las dimensiones. Obteniendo como resultado que existe relación significativa y directa entre las variables comunicación interna y cultura organizacional

Palabras clave: Comunicación interna, cultura organizacional.

Abstract

To the being Akron International S.A.C a company in growth, crossing for diverse internal changes, with the vision of being a leading company in the item the education of national autolearning. These generated changes have caused modifications organizationales inevitable, where the internal communication and the organizational culture are important to manage to reach the aims in the short and long term.

The investigation had as population to the whole personnel of the company Akron international S.A.C, in August, 2018.

Likewise in the present investigation a design was in use correlacional, having a population of 60 collaborators man-to-man and women, also two questionnaires were applied to them to evaluate the communication there hospitalizes which was A Questionnaire of internal communication and for the evaluation of culture organizational Scale of culture organizational of Deninson, helping to measure the dimensions. Obtaining as result that exists significant and direct relation between the variables internal communication and organizational culture.

Keywords: Internal Communication, organizational culture

Introducción

En los últimos años se ha cambiado el concepto de comunicación interna dentro de una organización, principalmente viéndola como un canal de información de los miembros directivos, actualmente se sabe que la comunicación interna es utilizada como una herramienta estratégica dentro de las organizaciones a nivel mundial. (Suarez, 2017).

La comunicación interna es el sistema sanguíneo de las empresas, ya que nos ayuda a la circulación de las políticas y valores, así mismo retorna con nuevas ideas y oportunidades que aseguran el futuro de la empresa, tomándolo como una estrategia para el crecimiento (Vilanova, 2013).

El Perú está pasando por cambios, en donde se está viendo un desarrollo económico y grandes oportunidades, las compañías deberían saber cómo sobrellevar estos cambios y poder liderarlos, en los últimos años algunas empresas le están dedicando mayor atención a la comunicación interna, pero le falta más impulso e interés por parte de las mismas, las organizaciones buscan diversas estrategias para llegar al éxito, sin tener en cuenta que la comunicación interna debe ser parte del plan estratégico, ya que es fundamental en cada organización, puesto que, de que nos sirve tener una gran estrategia si no podemos comunicarla dentro de la organización (Antezana y Vilanova, 2013).

García (1998) nos refiere que es un recurso el cual debe ser utilizado para alcanzar los objetivos corporativos, culturales, estratégicos y comportamentales de la empresa, siendo además una herramienta en donde se puede desarrollar las nuevas competencias, por ello realizar nuevas políticas y estrategias inteligentes de la comunicación interna dan un valor agregado como organización.

La comunicación interna es la herramienta estratégica que se debe tener en cuenta para cumplir las metas y objetivos que nos trazamos como organización, siendo importante que los colaboradores conozcan acerca de las políticas, sus funciones, visión y la cultura de la empresa, comprometiéndolos y dándoles un valor como trabajadores

Cada organización trasmite su cultura en el tiempo, adaptándose a las influencias del entorno y a los cambios que se generan dentro de esta. Gestionar cultura es poder encontrar la manera de evolucionar, para obtener mejores resultados, siendo clave para la empresa, puesto que se pueden adquirir ventajas

competitivas, así también obtener que perduren en el tiempo y sean difíciles de imitar (Rivera, 2014).

Para consolidar una cultura que trascienda en el tiempo, la comunicación interna debe darse de manera continua, ya que mediante ella se puede compartir los valores, visión y objetivos acerca de la organización, esto contribuye a que el colaborador se comprometa y se sienta identificado con la empresa, asimismo nos beneficia haciendo que el personal este alineado con la estrategia corporativa, formando equipos efectivos y competentes para lograr alcanzar nuestros objetivos, cabe resaltar que todo éxito debe ser planeado estratégicamente para poder obtener los resultados deseados por la organización. (Arru, 2014).

La empresa AKRON International S.A.C se encuentra en proceso de crecimiento, por lo tanto están atravesando diferentes cambios, dentro de esos cambios se encuentra la implementación de la cultura organizacional, incorporándose nuevas políticas y objetivos a corto y largo plazo. Estos cambios generan en algunos integrantes resistencia y poca adaptación, estando acostumbrados a la poca supervisión que se tenía. En estos casos la comunicación interna es una estrategia clave para que la empresa no se vea afectada en el cumplimiento de los objetivos y en la realización de las actividades laborales.

Cuando la cultura de la empresa sufre cambios radicales y no involucramos a los colaboradores, se puede generar un temor, esto puede afectar el clima laboral de la empresa, haciendo que los colaboradores muestren un rechazo a los cambios que se están generado, esto se refiere a que no solo se debe explicar que es lo que está sucediendo con la empresa, si no hacer que se involucren y que intervengan en la toma de decisiones respecto a temas de suma importancia.

Metodología

El diseño que se utilizara en la investigación es no experimental de corte transversal, ya que las variables estudiadas no han sido manipuladas, posteriormente se rige en un diseño de corte transversal, puesto que se recopilaron los datos de interés en un espacio de tiempo y momento únicos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación es de tipo básica, ya que nos proporciona los aportes teóricos acerca de las variables, para describirlas y entender el comportamiento de las mismas. Este tipo de investigación no cuenta con utilidad práctica inmediata, puesto que solo recolecta información de las variables estudiadas. (Valderrama, 2013). Así mismo es de tipo descriptiva correlacional, teniendo como propósito conocer la relación que existe entre las variables estudiadas, de una muestra específica (Hernández, et al., 2014).

En la investigación se establecieron como variables de estudio Comunicación Interna y Cultura Organizacional. Estas variables fueron de naturaleza cuantitativa y de escala ordinal, por lo tanto se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

La población está constituida por 60 colaboradores de la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018, de las cuales 33 son mujeres y 27 hombres, siendo el personal de todas las áreas, ajustándose a los criterios especificados en la investigación.

En el presente estudio se consideró como muestra el total de la población; a este tipo se denomina muestra censal, ya que se considera al 100% de los colaboradores, puesto que es una cantidad pequeña.

Por ello la muestra del estudio estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018.

Resultados descriptivos

Comunicación interna

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de comunicación interna en el personal de la empresa Akron International S.A.C - 2018

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Válido	Alto	4	7,0%
	Medio	38	63,0%
	Bajo	18	30,0%
	Total	60	100,0%

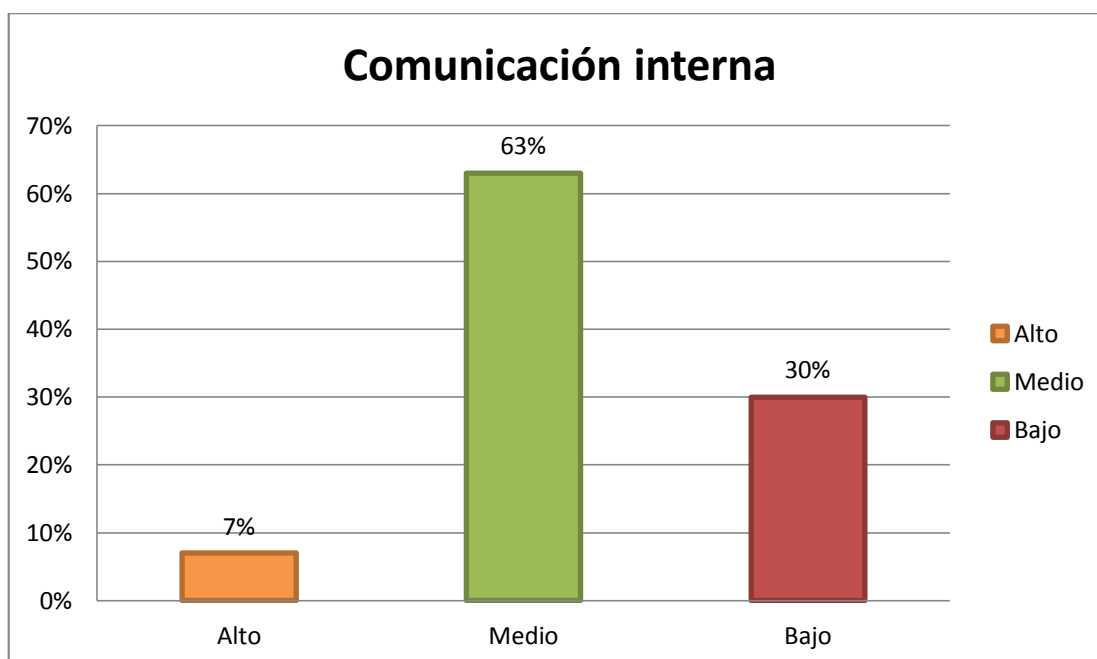


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de comunicación interna

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 63% de los trabajadores de la empresa refleja tener un nivel medio, por el contrario el 30% de los trabajadores manifiestan un nivel bajo, por último el 7% responde a un nivel Alto de Comunicación Interna.

Tabla 7

Niveles de comunicación interna por dimensiones en trabajadores de la empresa Akron International SAC, Lince - 2018.

	Esencial		Operativa		Estratégica		Valorativa		Motivacional		Aprendizaje		Inteligencia	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	2	3,0	20	33,0	10	17,0	6	10,0	4	7,0	4	7,0	4	7,0
Bajo	18	30,0	18	30,0	20	33,0	22	37,0	16	26,0	26	43,0	26	43,0
Medio	40	67,0	22	37,0	30	50,0	32	53,0	40	67,0	30	50,0	30	50,0
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0

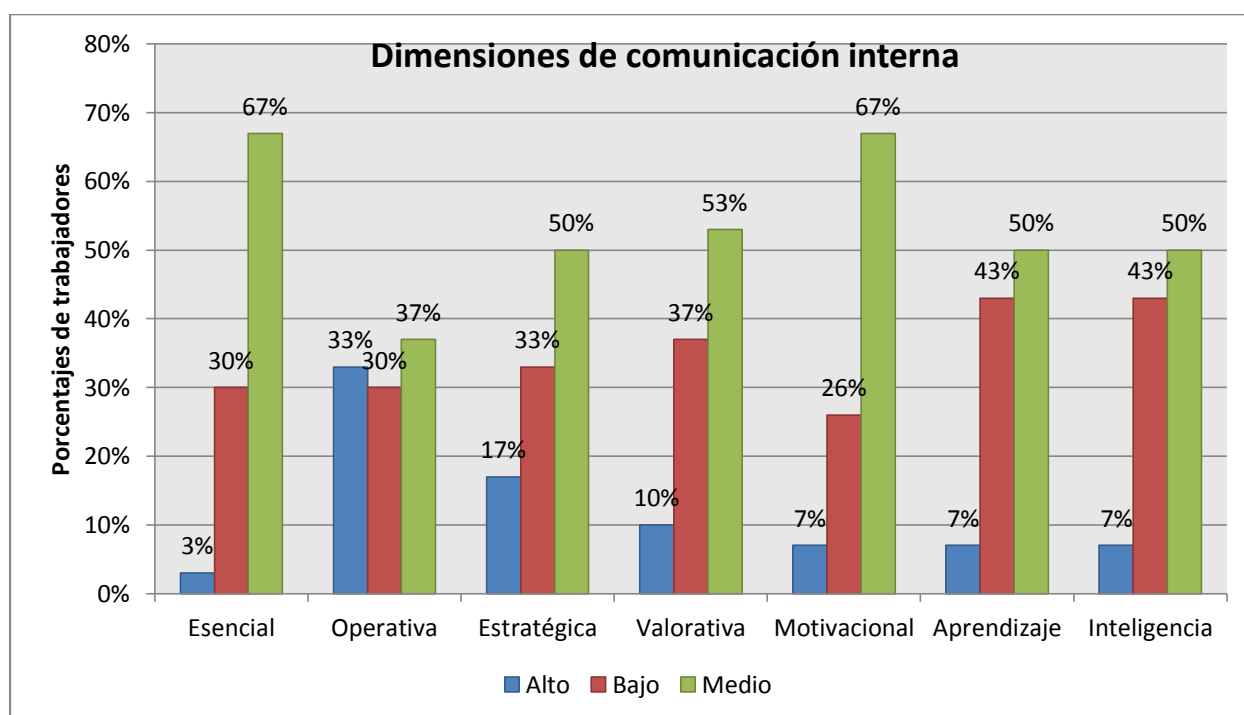


Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de comunicación interna por dimensiones.

En la tabla 7 y figura 3, se observa que los niveles de comunicación interna por dimensión en una muestra de 60 colaboradores; en lo que respecta a la dimensión esencial existe un nivel medio del 67%, seguido por el 30% el cual presenta un nivel bajo y el 3% un nivel alto; en la dimensión operativa predomina el nivel promedio en un 37%, seguido por el 33% que presenta un nivel alto y el 30% un nivel alto; en la dimensión estratégica el 50% presenta un nivel medio, seguido del 33% en un nivel bajo y el 17% en un nivel alto; en la dimensión valorativa el nivel medio predomina con un 53%, seguido de un 37% con un nivel bajo y el nivel alto con un 10%; en la

dimensión motivacional predomina con un 67% el nivel medio, continuando con el nivel bajo con un 26% y un 7% en el nivel alto, finalizando con las dimensiones de aprendizaje e inteligencia predominan el nivel medio con un 50%, siguiendo del nivel bajo con un 43% y un 7% en el nivel alto.

Cultura Organizacional

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de cultura organizacional en el personal de la empresa Akron International S.A.C – 2018.

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Válido	Muy Alto	2	3,0%
	Alto	16	27,0%
	Promedio	31	52,0%
	Bajo	11	18,0%
	Total	60	100,0%

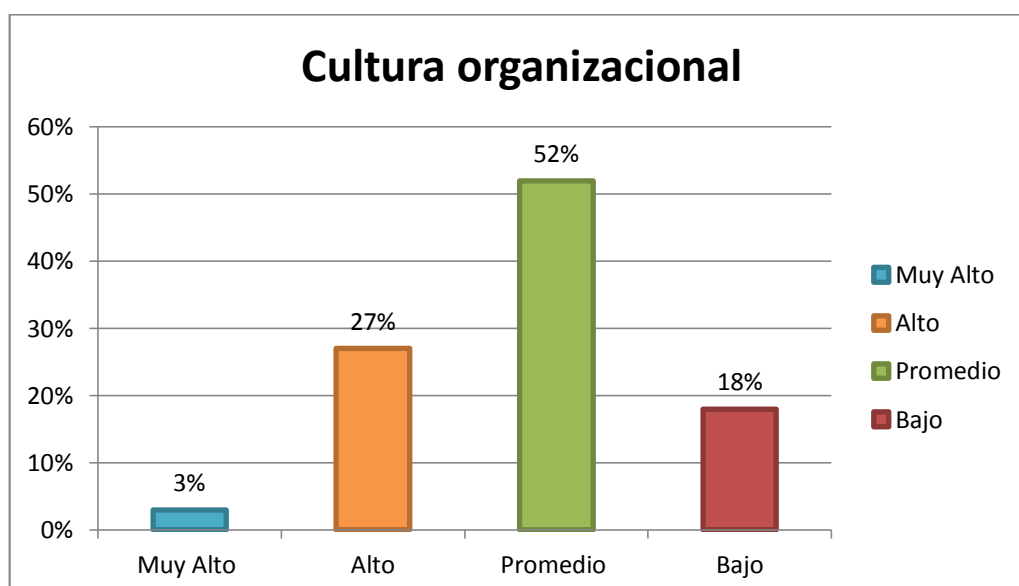


Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de cultura organizacional

En la tabla 8 y figura 4 se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores, es decir un 52% muestran un nivel Promedio, de la misma manera el 27% manifestaron un nivel Alto, por el contrario el 18% presenta un nivel bajo y por último el 3% mostro un nivel Muy Alto, respecto a la Cultura Organizacional.

Tabla 9

Niveles de cultura organizacional por dimensiones en trabajadores de la empresa Akron International SAC, Lince - 2018.

	Involucramiento		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Alto	37	62,0	2	3,0	52	87,0	16	26,0
Bajo	-	-	19	32,0	-	-	1	2,0
Muy alto	10	16,0	2	3,0	6	10,0	12	20,0
Promedio	13	22,0	37	62,0	2	3,0	31	52,0
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0

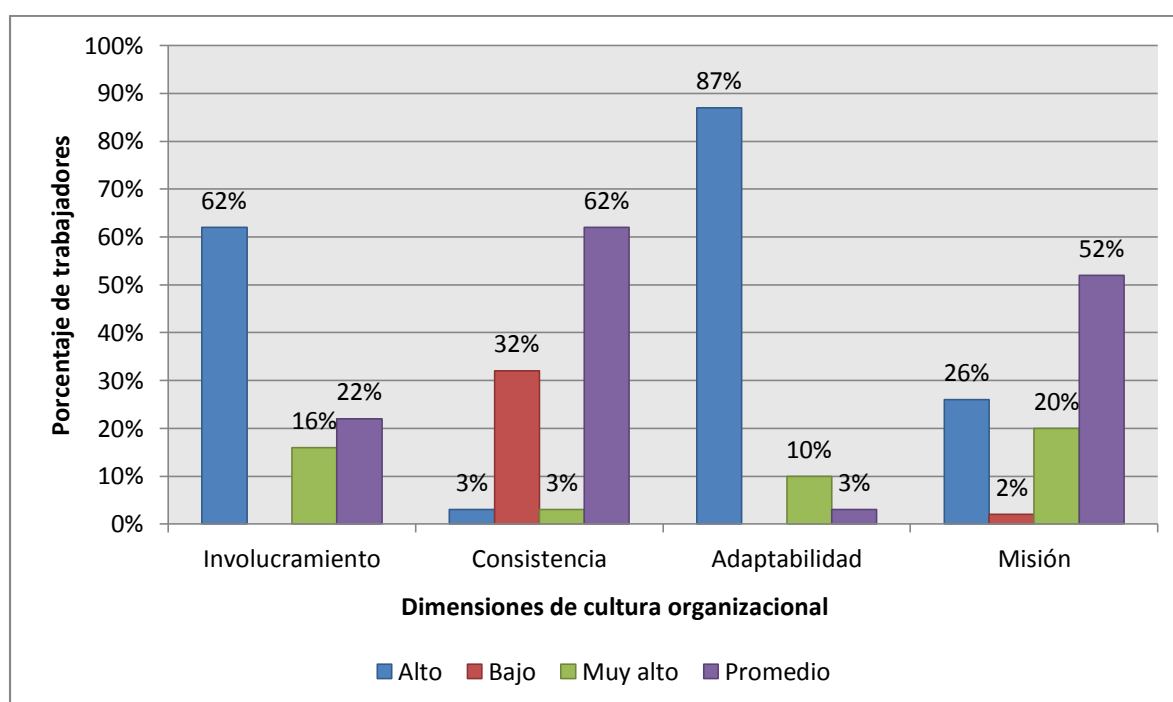


Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de cultura organizacional por dimensiones.

En la tabla 9 y figura 5, se observa los niveles de cultura organizacional por dimensiones en una muestra de 60 trabajadores; en lo que respecta a la dimensión involucramiento existe la predominancia del nivel alto con un 62%, seguido del nivel promedio con un 22% y el nivel muy alto con un 16%; así mismo en la dimensión de consistencia el 62% es un nivel promedio, siguiendo con un 32% en el nivel bajo y un 3% en los niveles alto y muy alto; en la dimensión adaptabilidad predomina el nivel alto con un 87%, el nivel alto 10% y el nivel promedio a las 3%; finalmente en la dimensión de misión predomina el nivel promedio con un 52%, el nivel alto con un 26%, nivel muy alto con 20% y 2% en el nivel bajo.

Resultados correlacionales

Comunicación interna y cultura organizacional

Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 10

Prueba de correlación entre comunicación interna y cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C

			Comunicación Interna	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,360**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

En la tabla 10, se observa que existe relación entre la comunicación interna y cultura organizacional, donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,360$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado bajo. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,005$, el cual es inferior a $0,05$ (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Comunicación interna e involucramiento

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 11

Correlación entre comunicación interna y la dimensión involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

		Comunicación Interna	Involucramiento
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Involucramiento	Coefficiente de correlación	,440**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

En la tabla 11, se observa que existe relación entre la comunicación interna e involucramiento donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,440$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,000$, el cual es inferior a $0,05$ (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Comunicación interna y consistencia

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 12

Correlación entre comunicación interna y la dimensión consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

		Comunicación Interna	Consistencia	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	60	60
	Consistencia	Coeficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	60	60

En la tabla 12, se observa que existe relación entre la comunicación interna y consistencia, donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,342$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado bajo. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,007$, el cual es inferior a $0,05$ (Valor teórico), lo cual nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Comunicación interna y adaptabilidad

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C

Tabla 13

Correlación entre comunicación interna y la dimensión adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

		Comunicación Interna	Adaptabilidad	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,216
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	60	60
	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	,216	1,000

Sig. (bilateral)	,098	.
N	60	60

En la tabla 13, se observa que no existe relación entre la comunicación interna y adaptabilidad, puesto que el nivel de significancia es $p = 0,098$, el cual es mayor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables no existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Comunicación interna y misión

Hipótesis específica 4

H4: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna e misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tabla 14

Correlación entre comunicación interna y la dimensión misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C

		Comunicación Interna	Misión
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Misión	Coefficiente de correlación	,270*
		Sig. (bilateral)	,037
		N	60

En la tabla 14, se observa que existe relación entre la comunicación interna y misión, donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,270$, el cual indica que entre las variables existe una correlación directa en un nivel moderado bajo. Por otro lado el valor de significancia es $p = 0,037$, el cual es inferior a 0,05 (Valor teórico), lo cual

nos indica que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Discusión

En la presente investigación se ha realizado un análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional para las variables comunicación Interna y Cultura Organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018.

En lo que respecta a la hipótesis general, se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa con las respuestas aprendidas de las experiencias que tienen los colaboradores, ya sea de manera interna o externa, lo cual va generando costumbres y comportamientos dentro de los grupos humanos dentro de la organización, (Schein, 1988). Estos resultados son respaldados por los estudios de Alonso (2013) y Moret (2013) y Bendezú (2016) quienes determinaron que la comunicación interna está relacionada de manera directa con la construcción de una mejor cultura dentro de una organización. Estos hallazgos permiten explicar que a mayor nivel de comunicación interna, se desarrolla una mejor cultura organizacional; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a una cultura poco desarrollada. Al respecto, Mateus (2014) mencionó que la comunicación cobra gran importancia para el desarrollo de la cultura, porque está orientada a mejorar la relación y experiencia humana dentro del ambiente laboral, lo que permite configurar un sistema de cogniciones, valores, acciones, creencias, leyes y normas.

En lo referente a la hipótesis específica 1, se estableció que existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa con el grado en que los trabajadores se comprometen y se empoderan para desarrollar sus actividades, fruto del cual se construyen los equipos de trabajo y se desarrolla el

potencial humano en los diferentes ámbitos de la organización, (Fey y Denison, 2003). Los resultados descritos concuerdan con los estudios de Bendezu (2013) quien determinó que la comunicación interna se encuentra asociada de manera positiva con el involucramiento de los trabajadores a sus actividades laborales. Esto hallazgos explican que a mayor nivel de comunicación interna, existe un mayor involucramiento por parte de los trabajadores; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a un bajo involucramiento del personal a las actividades y objetivos de la organización. Sobre ello, De Castro (2014) sostuvo que la comunicación como parte de la interacción dentro de la organización puede ser beneficiosa o perjudicial para las organizaciones, siendo positiva en función a la cohesión e involucramiento de los colaboradores, o negativa generando rumores, distorsiones que puedan afectar a la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa el comportamiento de los trabajadores que se basa en un conjunto de valores centrales, los cuales son incorporados dentro del repertorio de individual; para lograr acuerdos entre los trabajadores y desarrollar las actividades de manera coordinada e integrada, (Fey y Denison, 2003). Estos hallazgos son similares a los encontrados por Alonso (2013) quien determinó que la comunicación interna se encuentra asociado de manera positiva con el desarrollo de los principales valores de la organización. Esto hallazgos permiten explicar que a mayor nivel de comunicación interna, existe un mayor nivel en la dimensión consistencia; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a un nivel bajo en la dimensión consistencia. Al respecto, De Castro (2014) sostuvo que el sistema de comunicación es importante para que los trabajadores logren acoplarse a los valores y la visión que tiene la organización.

En referencia a la hipótesis 3, se describió que no existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C, puesto que según Fey y Denison (2003) refieren

que la adaptabilidad es el grado de respuesta que tienen los trabajadores a la exigencias externas, ya sea del entorno competitivo o de los clientes, lo cual difiere a la comunicación interna siendo conceptualizada por Castro, Celeste y García (2005) como acciones que permiten estructurar procesos de comunicación generados por la organización y los colaboradores. Por lo tanto la dimensión de adaptabilidad tiene referencia a aspectos externos de la empresa y como tal la comunicación es de manera interna.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 4, se describió que existe una relación significativa entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C. Es decir, el proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro (Robbins y Judge, 2009) se relaciona de manera significativa y directa al grado en que una organización tiene un sentido claro de propósito y dirección sobre las metas y objetivos estratégicos de la organización, (Fey y Denison, 2003). Los resultados encontrados concuerdan con lo manifestado por Alonso (2013) y Moret (2013) quienes encontraron en sus estudios resultados similares, resaltando a la comunicación como un aspecto fundamental para el desarrollo de la cultura y de los diversos procesos organizacionales. Esto hallazgos permiten explicar que a mayor nivel de comunicación interna, existe un mayor nivel en la dimensión misión; por lo contrario, niveles bajos de comunicación interna, están asociados a un nivel bajo en la dimensión misión. Al respecto, Andrade (2005) refiere que se debe proporcionar información oportuna y relevante para el logro de objetivos, basados en la misión y visión de la organización.

Conclusiones

Primera: En lo que respecta a la hipótesis general, se determinó que existe una relación significativa y directa ($r=0,360$ y $p=0,005$) entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, se estableció que existe una relación significativa y directa ($r=0,440$ y $p=0,000$) entre la comunicación interna e

involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Tercera: En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se determinó que existe una relación significativa y directa ($r=0,342$ y $p=0,007$) entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Cuarta: Referente a la hipótesis específica 3, los resultados permitieron describir que no existe una relación significativa ($r=0,216$ y $p=0,098$) entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Quinta: Finalmente, en lo que respecta a la hipótesis específica 4, se estableció que existe una relación significativa y directa ($r=0,270$ y $p=0,037$) entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.

Recomendaciones

Primera: A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa (capacitación - desarrollo) para mejorar los procesos comunicacionales dentro de la organización, orientado a implementar y desarrollar mejores procesos para transmitir los mensajes de manera más eficaz y lograr una mayor comprensión de los mismos; de esta forma contribuir a desarrollar una mejor cultura organizacional.

Segunda: A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa para mejorar los procesos comunicacionales dentro de la organización, orientado a mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por integrantes de la entidad, con la finalidad de contribuir que los trabajadores tengan un mayor involucramiento a las actividades de la organización.

Tercera: A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa para mejorar la comunicación interna, que se centre en mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por integrantes de la entidad, con

la finalidad de contribuir a los trabajadores desarrollen comportamientos basados en los valores centrales de la organización.

Cuarta: A futuros investigadores, se recomienda realizar estudios con una muestra que considere una mayor cantidad de sujeto, que permita realizar un análisis con mayor cantidad de datos acerca de la asociación entre la comunicación interna y la adaptabilidad de la organización. Así mismo, se recomienda realizar un estudio centrado en el meta análisis que busque comparar los resultados sobre estas variables en diversos estudios realizados, de esta manera llegar a una conclusión por consenso.

Quinta: A los directivos y al área de recursos humanos de la empresa Akron International S.A.C., se recomienda realizar un programa para mejorar los procesos comunicacionales, que se centre en mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por los integrantes de la entidad, con la finalidad de contribuir a que la organización tenga un sentido más claro de propósito y dirección sobre las metas y objetivos estratégicos.

Referencias

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Alonso, D. (2014). *Comunicación interna y cultura organizacional en una empresa de servicios públicos*. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala de Asuncion - Guatemala. .
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Chiclayo: USAT.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación interna: Proceso, disciplina y técnica*. Madrid : Gesbiblo.
- Antezana, M. (2013, 30 de julio). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- Arru, M. (2014, 12 de marzo). *Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa*. América economía. Recuperado de

<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/comunicacion-interna-una-oportunidad-de-mejora-para-la-empresa>.

- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Bendezu, S. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Caldevilla, D. (2010). *La cara interna de la comunicación en la empresa*. Madrid: Visión Libros.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo*. . Santiago de Chile: Colección Libros de la empresa.
- Castro, J., Celeste, P., & Garcia, L. (2005). *Comunica: lectura de comunicación organizacional*. Madrid : Gesbiblo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). México D.F: Mac Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Introducción a la administración*. Mexico D.F: Thomson Learning .
- De castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Denison, D., & Neale, W. (1996). *Denison organizational culture survey: Facilitator guide*. . Ann Arbor (MI): Aviat.
- Fey , C., & Denison, D. (2003). Organizational culture and effectiveness: can American theory be applied in Rusia. *Organization Science*, 14(6), 686 - 706.
- Figueroa, L. (2015). *Cultura organizacional y desempeño en trabajadores de una institución gubernamental*. (Tesis de grado, Universidad Rafael landivar), Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>.

- Formanchuck, A. (2009). *Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor*. Recuperado de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid, España. Editorial: Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez, C., & Rodríguez, J. (2015). *Teorías de la cultura organizacional*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/216737064_Teorias_de_la_cultura_organizacional
- Guevara, y., & Salazar , J. (2016). *Aplicacion de un plan de mejora de la comunicacion interna para optimizar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular (SENATI), La Esperanza - Trujillo*. (Tesis de grado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*, México, DF, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Hernandez, Z. (2016). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el area de cirujia del Hospital I Naylanp - Chiclayo*. (Tesis de maestria), Universidad Señor de Sipan, Chiclayo - Perú.
- Linares, M., Lozano, J., & Ruiz , G. (2017). *La comunicacion interna y la satisfaccion del usuario en el centro de servicio de atencion al contribuyente SUNAT, Miraflores*. (Tesis de grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima - Perú.
- LLanos, M. (2016). *La cultura organizacional: Ejec de accion de la gestión humana*. Samborondón : Universidad ECOTEC.
- López, K. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* . (Tesis de grado), Universidad Peruana Unión, Lima - Perú.
- Mateus, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolucion de las nuevas tecnologías. Una vision histórica. *Historia y comunicación social*, 19(1), 195 - 210.

- Moret, J. (2013). La comunicación interna y la cultura organizacional del grupo FISA, España. *Disertacionaes*, 1 (3), 72- 86.
- Rivera, D. (2014, 03 de Marzo). *Cultura Organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*. Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Suarez, J. (2017). Evolución de la comunicación interna. Distrito Federal, Mx: *Lead Vision Institute*. Recuperado de <http://normasapa.com/como-citar-referenciar-paginas-web-con-normas-apa/>
- Umaña, A. (2015). *Comunicacion interna y satisfaccion laboral* . (Tesis de grado), Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango - Guatemala.
- Vilanova, N. (2013, 21 de agosto). Comunicación interna es indispensable en empresas. *La Republica*. Recuperado de <http://normasapa.com/como-referenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/>

Anexo B

Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa Akron International S.A.C, Lince – 2018.

Autor: Maria Alejandra Anselmo Colmenares

Problemas	Hipótesis	Objetivos	Dimensiones e indicadores					
			Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/ valores	Niveles y rangos
Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.	Objetivo general. Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.	Comunicación interna	Esencial	Sinceridad Apertura al dialogo Capacidad de negociación	1, 2, 3, 4	5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Algunas veces 2 = Ocasionalmente 1 = Nunca	Bajo 0 - 12 Medio 13 - 16 Alto 17 a más
				Operativa	Oportunidad Capacidad de relación	5, 6		Bajo 0 - 5 Medio 6 - 7 Alto 8a más
Estratégica	Contacto físico Amabilidad Escucha	7, 8		Bajo 0 - 6 Medio 7 – 8 Alto 9 - 10				
Valorativa	Honestidad Responsabilidad Compromiso	9, 10, 11		Bajo 0 - 10 Medio 11 - 13 Alto 14 - 15				
Motivacional	Motivación Capacitación	12, 13, 14		Bajo 0 - 7 Mediana 8 - 11 Alta 12 a más				
Aprendizaje	Defensa de interés Valoración del trabajo Consideración de la opinión	15, 16, 17, 18		Bajo 0 - 12 Medio 13 – 17 Alto 18 - 20				
Problemas específicos ¿Existe relación entre comunicación interna e involucramiento en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?	Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la comunicación interna e involucramiento en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.	Objetivos específicos Establecer la relación entre Comunicación Interna e Involucramiento en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.						

<p>¿Existe relación entre comunicación interna y consistencia en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?</p>	<p>Existe una relación significativa entre la comunicación interna y consistencia en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.</p>	<p>Determinar la relación entre Comunicación Interna y Consistencia en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.</p>		<p>Inteligencia</p>	<p>Resolución de problemas Reconocimiento de logros</p>	<p>19, 20</p>		<p>Bajo 0 – 4 Medio 5 - 7 Alto 8 - 10</p>	
<p>¿Existe relación entre comunicación interna y adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?</p>	<p>Existe una relación significativa entre la comunicación interna y adaptabilidad en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.</p>	<p>Describir la relación entre Comunicación Interna y Adaptabilidad en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.</p>	<p>Cultura Organizacional</p>	<p>Involucramiento</p>	<p>Empoderamiento</p>	<p>1 al 5</p>	<p>1 = Muyen desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Total de acuerdo</p>	<p>Muy bajo 0 - 23 Bajo 24 - 31 Promedio 32 - 44 Alto 45 - 54 Muy alto 55 a más</p>	
<p>¿Existe relación entre comunicación interna y misión en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018?</p>	<p>Existe una relación significativa entre la comunicación interna y misión en los trabajadores de la empresa Akron International S.A.C.</p>	<p>Establecer la relación entre Comunicación Interna y Misión en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018.</p>			<p>Consistencia</p>	<p>Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración</p>		<p>16 al 20 21 al 25 26 al 30</p>	<p>Muy bajo 0 - 32 Bajo 32 - 46 Promedio 47 - 56 Alto 57 - 64 Muy alto 65 a más</p>
						<p>Adaptabilidad</p>		<p>Creación de cambio Enfoque al cliente Aprendizaje Organizacional</p>	<p>31 al 35 36 al 40 41 al 45</p>
				<p>Misión</p>	<p>Dirección estratégica Objetivos y metas Visión</p>	<p>46 al 50 51 al 55 56 al 60</p>		<p>Muy bajo 0 – 28 Bajo 29 - 40 Promedio 41 - 49 Alto 50 - 55 Muy alto 56 a más</p>	

Anexo C

Criterio de jueces

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna: Esencial			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Indirecto	¿Crees que en tu organización se oculta información?							
2	Directo	¿Tu jefe siempre está abierto al dialogo?							
3	Directo	¿La comunicación entre compañeros del mismo nivel es de manera abierta?							
4	Directo	¿Crees que en tu organización existe una adecuada capacidad de negociación?							
DIMENSIÓN 2: Comunicación Interna Operativa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿En la organización se brinda información de manera oportuna?							
6	Directo	¿Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo?							
DIMENSIÓN 3: Comunicación Interna Operativa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Los miembros de la organización tienen un buen trato entre ellos?							
8	Directo	¿Sientes que en la organización se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?							
DIMENSIÓN 4: Comunicación Interna Valorativa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿Crees que los miembros de la organización son honestos?							
10	Directo	¿Crees que los miembros de la organización cumplen con responsabilidad sus funciones?							
11	Directo	¿Crees que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización?							
DIMENSIÓN 5: Comunicación Interna Motivacional									
12	Directo	¿Recibes capacitaciones constantemente?							
13	Directo	¿Te sientes motivado en la organización?							
14	Directo	¿La organización te motiva constantemente?							

Nº		DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 6: Comunicación Interna Aprendizaje									
15	Directo	¿Recibes feedback de tu jefatura?							
16	Directo	¿Recibes información acerca de tu desempeño laboral?							
17	Directo	¿Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar?							
18	Directo	¿Sientes que tus aportes son tomados en cuenta?							
DIMENSION 7: Comunicación Interna Inteligencia									
19	Directo	¿Sientes que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada?							
20	Directo	¿En la organización se reconocen los logros de los colaboradores?							

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 6: Comunicación Interna Aprendizaje		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Directo ¿Recibes feedback de tu jefatura?	X		X		X		
16	Directo ¿Recibes información acerca de tu desempeño laboral?	X		X		X		
17	Directo ¿Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar?	X		X		X		
18	Directo ¿Sientes que tus aportes son tomados en cuenta?	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: Comunicación Interna Inteligencia								
19	Directo ¿Sientes que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada?	X		X		X		
20	Directo ¿En la organización se reconocen los logros de los colaboradores?	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [X] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Keneko Aguilar Juan José

DNI: 10.624.918

Especialidad del validador: Organizacional

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Keneko Aguilar Juan José

17 de Julio del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°		DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 6: Comunicación Interna Aprendizaje									
15	Directo	¿Recibes feedback de tu jefatura?	/		/		/		
16	Directo	¿Recibes información acerca de tu desempeño laboral?	/		/		/		
17	Directo	¿Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar?	/		/		/		
18	Directo	¿Sientes que tus aportes son tomados en cuenta?	/		/		/		
DIMENSIÓN 7: Comunicación Interna Inteligencia									
19	Directo	¿Sientes que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada?	/		/		/		
20	Directo	¿En la organización se reconocen los logros de los colaboradores?	/		/		/		

Observaciones:

Corregir e incluir ítems inversos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [x] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Goyedo Montulvo, Alex Teófilo*

DNI: *08636611*

Especialidad del validador: *Psicometría*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Alfonso
C.P. 11638
DNI 08636611

17 de Julio del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 6: Comunicación Interna Aprendizaje								
15	Directo ¿Recibes feedback de tu jefatura?	✓		✓		✓		
16	Directo ¿Recibes información acerca de tu desempeño laboral?	✓		✓		✓		
17	Directo ¿Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar?	✓		✓		✓		
18	Directo ¿Sientes que tus aportes son tomados en cuenta?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 7: Comunicación Interna Inteligencia								
19	Directo ¿Sientes que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada?	✓		✓		✓		
20	Directo ¿En la organización se reconocen los logros de los colaboradores?	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Psicólogo Amador Jesús Egoavil D.

DNI: 25456528

Especialidad del validador: Psicometrista e Investigador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ACP - PsychoMetric
Josué Egoavil D.
 DIRECTOR

17 de Julio del 2018

Anexo D

Cuestionario de Comunicación Interna

Área: _____ Edad: _____

Fecha: _____

A continuación se muestra una serie de preguntas vinculadas a la comunicación dentro de la organización. Le agradeceremos que responda con total sinceridad, marcando con una X la respuesta que se acomode a su realidad.

N°	Ítems	Nunca	Ocasionalmente	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	¿En tu organización se oculta información?					
2	¿Tu jefe está abierto al dialogo?					
3	¿La comunicación entre compañeros del mismo nivel es abierta?					
4	¿En tu organización existe una adecuada capacidad de negociación?					
5	¿En la organización se brinda información de manera oportuna?					
6	¿Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo?					
7	¿Existe buen trato entre los miembros de la organización?					
8	¿Sientes que en la organización se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?					
9	¿Crees que los miembros de la organización son honestos?					
10	¿Crees que los miembros de la organización cumplen con responsabilidad sus funciones?					
11	¿Crees que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización?					
12	¿Recibes capacitaciones constantemente?					
13	¿Te sientes motivado en la organización?					
14	¿La organización te motiva constantemente?					
15	¿Recibes feedback de tu jefatura?					
16	¿Recibes información acerca de tu desempeño laboral?					
17	¿Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar?					
18	¿Sientes que tus aportes son tomados en cuenta?					
19	¿Sientes que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada?					
20	¿En la organización se reconocen los logros de los colaboradores?					

Anexo E

Baremos para el Cuestionario de Comunicación Interna

Nivel	Pc	Esencial	Operativa	Estratégica	Valorativa	Motivación	Aprendizaje	Inteligencia	Total	PC
	1									1
	2		0 al 4					0 al 3		2
	3	0 al 10		0 al 4		0 al 5	0 al 8		0 al 48	3
	4				0 al 7					4
	5									5
	10	11 - 12				6 - 7	10 al 12	4	49 al 58	10
	20		5	5 - 6						20
Bajo	30				8 al 10					30
	40								59 al 63	40
	50	13					13 - 14			50
	60				11	8 - 9				60
	70	14							65 al 70	70
	80		6 - 7					5 - 6		80
	85			7 - 8	12		15 al 17			85
	90	15 - 16							71 al 73	90
	91					10 - 11		7		91
	92								74 al 77	92
Medio	93				13					93
	94									94
	95		8 a más				18			95
	96				14 - 15			8 al 10		96
	97	17 a más		9 - 10		12 a más	19 - 20		78 a más	97
	98									98
Alto	99									99
	Media	13,43	6,53	7,03	10,90	8,60	13,17	4,93	64,60	Media
	DS	1,577	1,346	1,340	2,153	2,044	2,781	1,471	8,851	DS

Anexo F

Escala de cultura organizacional de Denison

Edad: _____ Área: _____

Estado Civil: _____ Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Total mente de acuerdo
1	La mayoría de los trabajadores grupo está muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia las toman las personas que disponen de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir con facilidad.					
4	Cada trabajador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de una familia.					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
9	Los equipos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
10	El trabajado se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
12	La capacidad del nuevo trabajador se mejora constantemente.					

13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja frente a la competencia.					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.					
16	Los líderes y directores practican lo que dicen.					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte".					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas importantes.					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen un objetivo en común.					
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.					
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
30	Los diferentes niveles jerárquicos siguen los mismos objetivos.					
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
32	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
33	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.					
37	La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones.					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					

40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.					
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42	Tomar riesgos e innovar son estimulados y recompensados por la empresa.					
43	Muchas ideas "se pierden en el camino".					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
45	Nos aseguramos que todos estén informados acerca de lo que ocurre en el área.					
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.					
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.					
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
58	Los objetivos a corto plazo forman parte de nuestra visión a largo Plazo.					
59	Nuestra visión nos genera entusiasmo y motivación.					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin poner en riesgo nuestra visión a largo plazo.					

Anexo G
Baremos para la Escala de Cultura Organizacional

Nivel	Pc	Involucramiento	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	Total	Pc
	1						1
	2	0 al 19	0 al 32	0 al 24	0 al 22	123	2
	3						3
Muy Bajo	4	20 al 23		25 al 27	23 al 28	124 al 140	4
	5						5
	6		33 al 39			141	6
	7						7
	8	24 al 26	40 al 43	28		142 al 157	8
	9						9
Bajo	10	27 al 29	44	29 - 30	29 al 39	158 al 165	10
	15	30 - 31	45 - 46	31 - 33	40	166 al 168	15
	20	32 - 34	47 al 49	34 - 36	41 - 42	169 al 171	20
	25	35	50	37	43 - 44	172 al 175	25
	30	36 - 38		38 - 39	45 - 46	176 al 179	30
	35	39 - 40	51 - 52	40 - 41		180 al 182	35
	40	41	53		47 - 48	183 - 184	40
Promedio	45		54	42	49	185 al 188	45
	50	42 al 44	55 - 56	43 - 44		189	50
	55			45	50	190	55
	60			46	51	191 al 197	60
	65		58 - 59	47 - 48		198 al 200	65
	70	48	60		52	201 al 203	70
	75	49	61 - 62	51 - 52	53	204 al 209	75
Alto	80	50 al 52	63	53 - 57	54 - 55	210 al 218	80
	85	53 - 54	64	58	56	219 al 227	85
	90	55 al 57	65 al 67	59 al 60	57	228 al 237	90
	91						91
	92	58	68 - 69		58	238	92
Muy alto	93						93
	94	59 al 63		61	59	239	94
	95						95
	96	64 al 66	70	62 - 63	60 - 61	240 al 245	96
	97						97
	98	67 al 71	71 al 73	64 al 66	62	246 al 250	98
	99	72 a más	74 a más	67 a más	63 a más	251 a más	99
	Media	43.98	55.76	45.16	48.72	193.72	Media
	DS	11.77	9.03	10.82	8.11	29.26	DS

Anexo H
Permiso para aplicación de prueba



SOLICITO: Autorización para aplicación de instrumento
de investigación.

SEÑORA:
NORMA BARBOZA GUERRERO
GERENTE GENERAL
AKRON INTERNATIONAL

Presente.

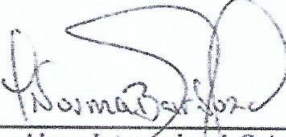
De mi mayor consideración

Yo María Alejandra Anselmo Colmenares, identificado con DNI 74090350 de nacionalidad peruana, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo maestría de la universidad César Vallejo, en la escuela de Posgrado con mención en Gestión del Talento Humano, solicito permiso para poder aplicar los cuestionarios, instrumento que servirá de fundamento en mi tesis de investigación relacionado a : Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018 , siendo indispensable su apoyo para culminar la investigación.

Por lo anteriormente expuesto me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Lince, 05 de Julio del 2018



Akron Internacional S.A.C
G.G. Norma T. Barboza Guerrero

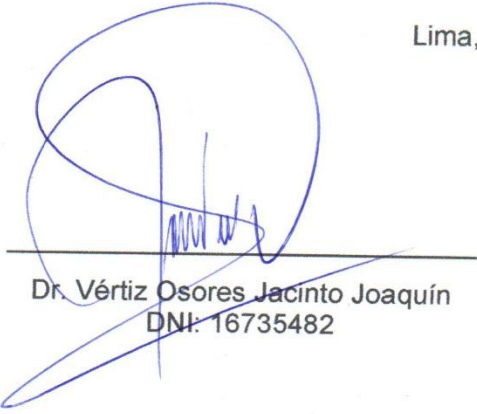


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018.**"; de la estudiante **Anselmo Colmenares, María Alejandra**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 16 de Agosto de 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON Internacional S.A.C, Lince - 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

B^a. Anselmo Colmenares, María Alejandra

ASESOR:

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo los 24 términos coincidentes

Ver detalles en inglés (beta)

Copiar términos

- 1 resultados con esta palabra: 11 %
- 2 Entregado a Universidad: 5 %
- 3 Empresa a Práctica: 1 %
- 4 resultados con esta palabra: 1 %
- 5 resultados con esta palabra: 1 %
- 6 \$\$. ESCUELA POSGRADO: 1 %
- 7 resultados con esta palabra: <1 %
- 8 resultados con esta palabra: <1 %

Página 1 de 74 Número de palabras: 13778

Word, Excel, PowerPoint, PDF, Print, Zoom, etc.

Technical Support High Resolution 24x32 1500x2000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Anselmo Colmenares María Alejandra
D.N.I. : 74090350
Domicilio : Av. Universitaria AA.HH. San Juan de Dios Mz. DIT6 -SMP
Teléfono : Fijo : Móvil : 989893935
E-mail : anselmo.alejandra.24@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [] Doctorado
Grado : Maestra
Mención : Gestión del Talento Humano

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Anselmo Colmenares María Alejandra
Título de la tesis:
Comunicación interna y cultura organizacional
en la empresa AKRON International SAC, Lince - 2018
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Signature]

Fecha : 04/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Anselmo Colmenares Maria Alejandra

INFORME TÍTULADO:

Comunicación interna y cultura organizacional
en la empresa AKREN Internacional S.A.C, Lince-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

SUSTENTADO EN FECHA: 01 de Setiembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN