



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

Roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil  
del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas  
Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**AUTORES :**

Escobedo Espinoza, Cesar Aramis (orcid.org/0000-0001-5412-9764)

Llontop Huaman, Anabel Maria (orcid.org/0000-0002-5165-4368)

**ASESOR :**

Mgtr. Montenegro Diaz, Denis Jose (orcid.org/0000-0001-7448-8051)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo de investigación es dedicado en primer lugar a Dios que nos dio la fortaleza para culminar este trabajo, del mismo modo a nuestras familias por el apoyo incondicional, en especial a Edgar Llontop Montenegro y Rosmari Saldívar de Espinoza que desde el cielo nos acompañaron a alcanzar la meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a nuestros padres por habernos inculcado en la orientación de nuestra actual vida universitaria, a pesar de las adversidades, nos ayudaron a seguir saliendo adelante. También un agradecimiento a nuestro asesor por guiarnos y apoyarnos en todo este gran trayecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1.1. Tipo de investigación.....	11
3.1.2. Diseño de Investigación .....	11
3.2 . Variables y operacionalización .....	11
3.3 . Población, muestra y muestreo.....	12
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3	16
Resultados del objetivo general	16
Tabla 4	17
Prueba de hipótesis del objetivo general con $\chi^2$	17
Tabla 5	17
Correlación de variables del objetivo general con Rho Spearman	17
Tabla 6	18
Resultados del primer objetivo específico	18
Tabla 7	19
Prueba de hipótesis del primer objetivo específico con $\chi^2$	19
Tabla 8	20
Correlación de variables del primer objetivo específico con Rho Spearman	20
Tabla 9	21
Resultados del segundo objetivo específico	21
Tabla 10	22
Prueba de hipótesis del segundo objetivo específico con $\chi^2$	22
Tabla 11	22
Correlación de variables del segundo objetivo específico con Rho Spearman	22
Tabla 12	23
Resultados del tercer objetivo específico	23
Tabla 13	24
Prueba de hipótesis del tercer objetivo específico con $\chi^2$	24
Tabla 14	25
Correlación de variables del tercer objetivo específico con Rho Spearman	25
Tabla 15	26
Resultado del cuarto objetivo específico	26
Tabla 16	27

Prueba de hipótesis del cuarto objetivo específico con X2	27
Tabla 17	28
Correlación de variables del cuarto objetivo específico con Rho Spearman	28

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. El estudio fue desarrollado con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con un diseño de investigación no experimental. Se obtuvo como resultados que, existe correlación positiva baja entre roles de comunicación interna y comunicación estratégica es decir que, que a partir de los componentes de la matriz RACI, responsabilidad, autoridad, consultoría e información es posible el planteamiento de estrategias para una mejora en la organización con respecto a la gestión de actividades de los trabajadores. Por lo tanto, se concluye que , existe relación entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, debido a que, por medio de los componentes de la matriz RACI, responsabilidad, autoridad, consultoría e información, se formularía estrategias para la mejora de la empresa en lo que respecta a la gestión y organización de actividades para los trabajadores.

**Palabras clave:** DIRCOM, roles de comunicación interna, comunicación estratégica y matriz RACI.

## **ABSTRACT**

The present research work had as a general objective, to determine the relationship between the roles of internal communication and strategic communication of the DIRCOM profile in workers of the Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. The study was developed with a quantitative approach, level correlational and with a non-experimental research design. It was obtained as results that there is a low positive correlation between internal communication roles and strategic communication, that is, that from the components of the RACI matrix, responsibility, authority, consulting, and information, it is possible to propose strategies for an improvement in the organization with respect to the management of worker activities. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the roles of internal communication and strategic communication in the workers of the Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, because, through the components of the RACI matrix, responsibility, authority, consulting and information, strategies would be formulated for the improvement of the company about the management and organization of activities for the workers.

**Keywords:** DIRCOM, internal communication roles, strategic communication, and RACI matrix.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones no cuentan con un modelo metodológico dentro de la comunicación interna que ayude a realizar una planificación de las actividades de cada trabajador, es por ello que, las empresas extranjeras consideran a un director de comunicaciones (DIRCOM), ya que notaron un cambio metodológico dentro de los roles de la comunicación interna y ayudaron a los colaboradores a tener un mejor desempeño laboral en las organizaciones (Hernández, 2022). En función a lo anterior, las empresas nacionales no emplean la matriz RACI pese a ser considerada como uno de los mejores modelos metodológicos, ya que ayuda identificar los roles de la comunicación interna en una organización y a su vez, los trabajadores pueden ser escuchados por sus directivos, en procura de mejorar su rendimiento laboral dentro de las empresas (Santa Cruz, 2021).

Cabe mencionar que, el Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., cuenta con 11 departamentos, todos en el ámbito de sistemas y comunicación como: área comercial, área de redes, áreas relaciones públicas, área de producción, entre otros. Muchos de estos departamentos tienen que trabajar al mismo tiempo, pero al no contar con una buena gestión de actividades entre los trabajadores, hace más complicado el trabajo, teniendo como consecuencia pequeños errores. Por eso es importante el manejo de un modelo metodológico para una mejora en la organización con respecto a la asignación de actividades establecidas desde el perfil del DIRCOM en la empresa.

El director de comunicación fue considerado como pieza fundamental en la mayoría de las organizaciones, también estimado internacionalmente como un estratega (Costa, 2017). Sin embargo, en nuestro país, no es considerado por las empresas. Ante esto, se busca una mejor comprensión sobre las organizaciones en la sociedad con el fin de crecer la capacidad de analizar y la acción de gestionar por medio del director de comunicaciones. En función a lo anterior, Minaya (2018) señaló que, el perfil de un DIRCOM no es considerado dentro de muchas empresas en el Perú, a pesar de que su incorporación lograría una mejor reputación organizacional.

Según, Muñoz (2017) indicó que, hay roles de comunicación en las organizaciones consideradas más estratégicas, pues tienen el fin de ayudar a comprender la gestión interna en las empresas, es por eso que se solicita tanto motivar, generar diálogos y organizar sus funciones permitiendo la incorporación de los trabajadores frente a sus capacidades. Estos roles se relacionaron con la matriz RACI, compuesta por la responsabilidad, autoridad, consultoría e información, puesto que se considera muy beneficioso para la actualidad, permitiendo a las organizaciones mantener un orden interno, asignando funciones y roles de cada trabajador. Además, ayuda a diferenciar los roles y expectativas de una manera clara, tomando en cuenta los requisitos de cada información y también a los involucrados de los proyectos (Solorzano, 2018).

El presente estudio se planteó como problema de investigación, ¿Qué relación existe entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022?. Del mismo modo, esta investigación tuvo como base el interés de aportar información, con respecto a los roles de comunicación interna y la comunicación estratégica a través de un director de Comunicación, la cual los resultados sean un complemento para las posteriores investigaciones.

Dentro de la justificación teórica, tiene como base saber cómo es la relación entre roles de comunicación interna y comunicación estratégica del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L. Asimismo, las teorías que tienen vínculo con nuestras variables son la teoría de contingencia y la teoría sistémica. Como justificación práctica, el estudio tiene la finalidad de contribuir información para las investigaciones que se dan en las empresas y quieran mejorar la integridad de sus trabajadores internos. Finalmente, como justificación metodológica, se ha desarrollado el estudio de los roles de comunicación interna, en donde se considera una matriz de responsabilidades, puesto que la matriz RACI emplearía un aporte necesario para las organizaciones en la gestión de las actividades de los trabajadores internos de las empresas. Por otro lado, se utilizó instrumentos de medición, en la investigación, se aplicó encuestas a los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., para tener la información y posteriormente

procesarlo en el programa estadístico SPSS V27, donde se obtuvo los resultados de la investigación.

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación existente entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. De esta manera, se tuvieron como objetivos específicos, analizar la relación existente entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica, identificar la relación existente entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica, reconocer la relación existente entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica, determinar la relación existente entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica.

Finalmente se tuvo como hipótesis general que, existe relación significativa entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. Como hipótesis específicos que, primero existe relación significativa entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.; segundo existe relación significativa entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.; tercero existe relación significativa entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.; por último existe relación significativa entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.

## II. MARCO TEÓRICO

Castro, Beltrán, Samper & Leal (2022) realizó una investigación que tuvo como objetivo, conectar a los pequeños y medianos empresarios colombianos con sus públicos, para una mejora continua de sus acciones comunicacionales en beneficio de su relacionamiento estratégico y la rentabilidad económica. A partir de ello, se quiere establecer una comunicación estratégica a través del Dircom para desarrollar una comunicación efectiva interna y externa, donde el resultado más relevante es que para generar una buena comunicación estratégica, se debe utilizar herramientas, métodos y acciones la cual permita ampliar y adquirir una visión multidimensional para los proyectos de las organizaciones, donde el Dircom tiene el papel importante de desarrollar una comunicación efectiva tanto interna como externa en la empresa. Por lo tanto, la conclusión más resaltante del estudio fue que la comunicación estratégica debe estar implementada en las empresas, siendo gestionadas y comprendidas en su complejidad por especialistas como lo son el Dircom.

Ramírez, Avilés y Ponce de León (2020), presentó una investigación cuyo objetivo fue, análisis de las principales conceptualizaciones y tendencias en torno a las estrategias de comunicación institucional y la diferencia conceptual con el término comunicación estratégica. En donde se llegó a la conclusión para que la comunicación llegue alcanzar sus objetivos, no debe ser improvisada y tomada a la ligera, sino que tiene que depender de la forma en que lo proyectemos. A base de criterios estratégicos de estar el poder de comunicar, ya que cuando se desea hablar de comunicación estratégica, el que transmite el mensaje es la persona que elabora y decide de manera anticipada para así poder alcanzar dichos objetivos, de acuerdo con el contexto, las posibles reacciones y las tendencias del entorno. Por otro lado, Julca, F (2020) presentó una investigación cuyo objetivo era “Hallar la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lurín 2020”. En este estudio se indicó que la comunicación interna siempre ha existido de manera de fuente de datos, porque la comunicación es de suma importancia para una empresa y a la vez no

interactuar con sus colaboradores, por consiguiente, este tipo de comunicación es importante para el desempeño y logro de cualquier tipo de empresa. Por lo tanto, la comunicación sería fundamental para la empresa, ya que cada uno de sus trabajadores necesita de la confianza de cada uno para un mejor resultado de su trabajo.

Según Chávez y Lozano (2019) su investigación tuvo como objetivo, analizar la estructura de Granasa y los problemas que tiene por la falta de un Dircom. La metodología del estudio tiene un enfoque cualitativo y se recolectó la información a través de entrevista, la población del estudio fue a trabajadores de Granasa. La investigación tuvo como resultado que los empleados de la empresa no están conforme con la comunicación interna de la organización, y con la entrevista se pudo inferir que se necesita un especialista en Dirección de Comunicación. Por lo tanto, la conclusión más resaltante es que existen problemas en Granasa al trabajar en la comunicación interna y el reconocimiento de aspectos básicos de la comunicación. Asimismo, Montes (2019) presentó una investigación cuyo objetivo general es determinar en qué medida se relaciona la comunicación interna y la productividad laboral en trabajadores de la Municipalidad de Sachaca, Arequipa. La metodología de la investigación del estudio tiene un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. El resultado más resaltante de la investigación es que la comunicación interna en la Municipalidad no se da satisfactoriamente, la cual no tiene un largo alcance para todos los servidores al mismo tiempo y de manera efectiva. Por lo tanto, la conclusión más relevante es que la prueba estadística Spearman logra evidenciar una relación moderada, logrando alcanzar la meta la cual pretende determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y la Productividad Laboral.

Bermúdez (2019) presentó una investigación cuyo objetivo fue determinar la influencia de la Comunicación Interna en la Imagen Corporativa de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2016. En donde resulto, si se quiere ver de manera positiva y relevante la

imagen en su área, es de suma importancia empezar a valorar la comunicación interna; de tal manera que los trabajadores tengan un conocimiento pleno de la organización, generando del mismo modo que los directivos comprendan a los integrantes de sus equipos para lograr sus metas trazadas. Por lo tanto, cada directivo tiene que comprender a sus trabajadores para que de tal manera haya un mejoramiento y cumplimiento de sus metas. Por otro lado, Astudillo y Encalada (2019), presentó una investigación cuyo objetivo general es analizar y evaluar todos los procesos de gestión en una empresa, de esta manera se reconocería los cambios, incidencias, acuerdos o requerimientos por medio del uso de una herramienta de análisis junto con una matriz para determinar los procesos interno. La metodología de la investigación del estudio tiene un enfoque cuantitativo. La conclusión más resaltante de la investigación es que el uso de una matriz como herramienta de análisis ayuda a una mejor recopilación de información, esperando un mejor resultado interno.

Además, Niños y Cortes (2018) presentó una investigación cuyo objetivo general fue presentar los conceptos, alcances y potencialidades de la gestión de comunicación como eje estratégico en las políticas de responsabilidad social empresarial-RSE y sostenibilidad. La metodología de dicha investigación es tipo cualitativo, de corte analítico descriptivo. El resultado más importante del estudio fue que la comunicación estratégica no solo se comprenda en las empresas, también a través de las dinámicas locales para lograr reconfigurar los espacios sociales complejos y cambiantes. Por lo tanto, la conclusión más resaltante fue que la gestión de comunicación estratégica en la responsabilidad social empresarial es diversa para un mayor número de autores y consultados.

La investigación de Muñoz y Valencia (2017) presentó una investigación cuyo objetivo fue, aproximarse a los roles asignados a la comunicación organizacional, en empresas de la región, para explorar potencialidades de la comunicación y los comunicadores frente a la gestión del conocimiento. A través de su estudio a empresas grandes en el departamento de Antioquia para analizar los roles de comunicación interna en la gestión del conocimiento. La conclusión más relevante fue que los autores sugirieron roles más estratégicos

dentro del área de comunicación organizacional donde requiere motivar y generar diálogos donde permita la apertura del público interno en sus saberes propios y los colaboradores para realizar un trabajo en conjunto donde puedan generar nuevos conocimientos e innovación.

Urbina (2017) presentó una investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de trabajadores del hospital Huacho Oyón y servicios básicos de salud, Huacho. La metodología del estudio tiene un enfoque cuantitativo, una investigación correlacional. El resultado más resaltante del estudio fue que se determinó que hay un enlace significativo con respecto a la comunicación interna y el trabajo en equipo, sin embargo, hay un alto porcentaje que presenta una mala comunicación interna y también casi el total de trabajadores no realizan trabajo en equipo.

según Arias, Herrera y Romero (2017) presentó una investigación cuyo objetivo general es analizar el impacto de la comunicación interna y estilos gerenciales en la empresa llanerita y cía.Idta. La metodología del estudio tiene un enfoque cualitativo. El resultado más relevante es que el mayor porcentaje de encuestados se muestra neutral evidenciando que no conocen adecuadamente la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, la cual no les permite saber si sus actividades se encuentran encaminadas al cumplimiento de las metas organizacionales. La conclusión más relevante es que al identificar las necesidades comunicativas, se logró observar que los procesos internos son afectados por la falta de una estructura comunicacional en la empresa. Asimismo, Idrobo (2017), planteó como objetivo general un plan estratégico que va de la mano de revisiones para una mejor organización en las empresas, a su vez la implementación de una innovadora estructura organizacional para cumplir los objetivos planteados por la empresa. La metodología de la investigación es mixta. La conclusión más relevante es lograr la elaboración de planes estratégicos para que la organización cumplan con los objetivos de la empresa.

Por otro lado, para los enfoques conceptuales de las variables y dimensiones de esta investigación, se tuvo como referencia a Martínez y Zermeño (2018), donde mencionaron que, los roles que tiene un encargado de la comunicación interna es que en los días que van pasando debe ser más competitivo y productivo. De igual manera, debe estar actualizado de cada avance y manejos que tiene la tecnología. Se entiende que, a medida que el internet va en aumento, se tiene que comprender sobre la gran variedad de necesidad de comunicación e información. Para Leguizamón (2018) para la finalidad de organizar los procesos y funciones de cada trabajador, se utiliza la Matriz RACI, ya que ayuda con la identificación y distribución de responsabilidades de cada actividad, rol y/o tareas que se realizan en la empresa. Esto quiere decir, la Matriz RACI, es una herramienta importante para la repartición de responsabilidades de cada trabajador logrando así ejecutar las estrategias planteadas por la empresa. Según Sánchez (2017) para que todas las áreas se encuentren en la misma sincronía, fue muy acertado tener una matriz que ayude a la identificación de roles y funciones de cada colaborador, identificando al responsable, al que se consulta, informa y al que se rinde cuentas. Por lo tanto, es de suma importancia para que los colaboradores tengan en cuenta sus responsabilidades y así poder agilizar los procesos.

Armas y Rosero (2017) sostuvieron que, analizar los procesos de las metas trazadas es necesario tener un control acompañado de una matriz que permitirá a los responsables distribuirse sus funciones con el fin de tener buenos resultados para la empresa. Por lo tanto, la estrategia de hacer uso de la Matriz RACI hará posible una mejor organización y un mejor seguimiento a los procesos planteados por la empresa. Para Abraham (2017) la responsabilidad es un valor que está en la dentro de conciencia de cada persona, esto le permite tener orientación, reflexión y no obstante valorar todas las consecuencias que tienen sus actos. Es una virtud de comprender de manera libre individualmente y ser consciente de las diferencias de nuestras conductas.

También, García (2019) mencionó que la autoridad vendría a ser la toma de decisión al designar las responsabilidades de cada trabajador dentro de la

empresa, siendo esta aprobada y consentida por el grupo que lo conforman. Una persona con autoridad para tomar decisiones involucra apreciaciones de todo su conjunto de trabajo y es elegida democráticamente. Martínez (2018) mencionó que, la acción de la consultoría es dar una capacitación a los trabajadores y clientes sobre los conocimientos de acuerdo con el contexto, ya que para ellos es de suma importancia que cada persona entienda y comprenda sobre las competencias estimadas para cada ámbito. Asimismo, Pérez y Gardey (2021) la información son datos que se tienen sobre algún hecho en especial, ya que si esto se une en un contexto sirve para que las dudas de las personas disminuyan y su conocimiento vaya en aumento.

Orihuela (2018) indicó que, la comunicación estratégica en las organizaciones tiene un proceso la cual integra los recursos comunicacionales con el fin de alcanzar los objetivos de las empresas. Espinosa (2019) indicó que, el plan de comunicación estratégica es aquel documento la cual contiene los objetivos, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en el público interno y externo para lograr una política de comunicación eficaz dentro de la organización. Además, Aguedo y García (2021) determinaron la herramienta de comunicación como tecnologías de información y comunicación con el objetivo de desarrollar actividades de diálogos entre usuarios, los autores mencionan que se dividen en dos: Comunicación Asíncrona la cual son aquellas que se da en navegadores, correos electrónicos, etc. Por otro lado, la Comunicación Síncrona, esta herramienta de comunicación se da a través de chats, videoconferencias. Además, Ugarte (2021) indicó que los flujos de comunicación son procesos de comunicación la cual está estructurado en un organigrama los cuales tienen una jerarquía pueden ser descendente, ascendente u horizontal.

La teoría de la contingencia fue desarrollada por Fred E. Fiedler, también conocida como teoría de la efectividad del liderazgo. Esta teoría se basa en el entorno y los subsistemas internos de las organizaciones, Fiedler busco otros elementos de la situación organizacional, con el fin de evaluar cuando un estilo de liderazgo es más efectivo que otro y así obtener los mejores resultados para

las empresas. Esta teoría se basa en los subsistemas internos de las organizaciones, donde existen factores que condicionan la eficacia del líder: El liderazgo básico, la cual se orienta a la tarea y orientado a las relaciones, y el grado en que las situaciones son favorables.

La teoría de sistemas se desarrolla en los años 1950, primero en las Ciencias Duras de donde pasa a las Ciencias Sociales. existen varios autores que tienen un paradigma con respecto a esta teoría. Donde Katz y Kahn (1986) profundizan y describen las funciones principales del sistema organizacional conformada por roles para mejorar la gestión de actividades en las empresas, la cual se conforma el subsistema técnico o producción, donde es el encargado de asegurar la efectividad de las actividades dentro de las empresas; subsistema de apoyo, la cual son los responsables de la efectividad de las tareas en la organización; subsistema de mantenimiento, donde se relaciona con la fuerza laboral para efectuar los roles pauteados a los trabajadores internos. Por otro lado, Nosnik (2000) menciona que la teoría de los sistemas de comunicación organizacional no trata a la comunicación como un elemento especial que le da funcionalidad al sistema organizacional. más bien, define la comunicación desde una perspectiva sistémica. Donde es posible señalar una característica de la plataforma de producción que tiene la comunicación, enfatizando tanto la estructura como la función, se hace un esfuerzo por considerar tanto los aspectos funcionales como los estructurales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se buscó resolver un planteamiento específico, centrándose en la recopilación de información para enriquecer el desarrollo cultural y científico. Así como indicó Ortega (2017), la investigación aplicada, también conocida como práctica o empírica, buscó aplicar los conocimientos que logran obtener en la investigación.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental, ya que no se alteró deliberadamente las variables. Según Álvarez (2021), menciona que, este diseño de investigación no tuvo una manipulación de las variables por parte del autor, a su vez, estas se dividieron en dos tipos que son, transversal y longitudinal.

#### **3.2 . Variables y operacionalización**

Los roles de la comunicación interna y la comunicación estratégica fueron variables cuantitativas e independientes.

**Definición conceptual:** Según Ugarte (2021), la comunicación estratégica es aquella planificación que se obtiene para los buenos resultados en las organizaciones, la comunicación estratégica debió tener en cuenta el plan de comunicación, herramientas de comunicación y los flujos de comunicación para llegar a cumplir con las metas y objetivos de una empresa. Para Puertas (2020), fue un reto para el encargado de la comunicación interna ejercer su labor que involucró generar prácticas y promover hábitos que iban más allá de reestructurar la cultura organizacional. A su vez, logró que el público interno de la empresa se diera cuenta y respalde las decisiones de las instituciones que promovieron la sostenibilidad de la empresa y su permanencia en el mercado que, cada vez fue más competitivo y desafiante para este profesional.

**Definición operacional:** Desde la definición de comunicación estratégica proveniente de Ugarte (2021), se operacionalizó la variable comunicación estratégica estuvo dividida en tres dimensiones: Plan de comunicación, herramientas de comunicación y flujos de comunicación. La comunicación interna junto a cada uno de sus roles ayudó a que, todos los colaboradores pudieran tener una mejor relación laboral entre ellos, ya que combinó las acciones y los mensajes, logrando una mejora en la organización.

**Indicadores:** Los indicadores de la dimensión de comunicación estratégica fueron: Cumplimiento, confiabilidad, efectividad, correo electrónico, chats internos, reuniones virtuales, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación mixta.

Del mismo modo, los indicadores de la dimensión de roles de comunicación interna fueron: Diseño y redacción, reuniones con los directivos, reuniones de capacitaciones, análisis interno, solicitudes de permiso, redacción de políticas, publicación de resultados, informes de resultados y comunicación de los proyectos.

**Escala de medición:** Este trabajo fue de escala de medición ordinal.

### **3.3 . Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según, Mozo & Paquirachi, (como se citó en Lopez & Fachelli 2015), definió que, el total de la muestra censal fue equivalente a la población, de modo que esta clasificación se utilizó cuando la población es relativamente mínima, en otras palabras, la relación exhaustiva de cada unidad de la población. (p.10).

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

La técnica de investigación que se utilizó en este estudio fue la encuesta, ya que con ella se recolectó la información de un grupo de trabajadores sobre las características de interés en la investigación (Ávila, 2020). Además, se utilizó el

cuestionario para la recolección de datos referentes a la problemática de estudio, bajo la medición de la escala Likert, con el objetivo de procesar las respuestas obtenidas en el programa SPSS, para la posterior elaboración de los resultados.

Para la validez, se contó con la evaluación de Moisés Navarro Palacios y Mayra Castillo Ilizarbe, expertos nacionales registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (Sunedu), bajo el grado de Magister en marketing y relaciones públicas. Asimismo, se contó con un tercer validador, Claudia Pizarro Cortés, experta internacional de Chile, bajo el grado de Magíster en dirección de comunicación corporativa. Firma de validadores (Ver Anexo 5)

Luego de la validación de los expertos mencionados, se procedió a realizar el coeficiente de V De Aiken, la cual nos permitió la cuantificación de validez del contenido, en función al análisis que realizaron los tres validadores, evaluando a través de una fórmula. (Ver Anexo 6). Asimismo, luego de obtener los resultados de la prueba de validación por los jueces, se tuvo como criterio a medir la pertinencia, claridad y relevancia, donde se obtuvo 1 como resultado. (Ver anexo 7)

Por otro lado, para determinar la confiabilidad, el análisis estadístico se procesó en el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 27. Donde a su vez, se realizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, este coeficiente se trabajó con los resultados de todas las pruebas incluyendo el análisis de las respuestas de los ítems. (Ver Anexo 8)

Cabe mencionar que, para poder calcular la prueba de fiabilidad estadística, se realizó una prueba piloto, donde se procedió a encuestar a 20 trabajadores de nuestra muestra, seleccionados aleatoriamente. El resultado de Alfa de Cronbach fue de 0,828 que denotó dentro del rango de 0,8-0,9. Su ecuación estadística (Ver Anexo 9)

### **3.5. Procedimientos**

Después de las validaciones, se realizó un cuestionario con la herramienta Google Forms, tuvo fecha de inicio el día 20 de setiembre y duró hasta el 15 de octubre, esta permitió la recopilación de información y la aplicación del instrumento. El cuestionario se compartió a 160 trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L., los jefes de cada área compartieron la encuesta a cada trabajador para posteriormente obtener información. La intención de envío fue de manera virtual, por medio del formulario de Google Forms (cuestionario) en el grupo de Telegram de los trabajadores de la empresa con la autorización previa del jefe de la empresa Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L. (Ver Anexo 10)

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos se procesaron en el programa SPSS V27, la información obtenida de los datos estadísticos se realizó en una tabla de contingencia y se le asignó una frecuencia, en función al número de repeticiones de un dato. Posteriormente, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que, nuestra población es mayor a 50 personas. Además, se empleó las pruebas de Rho Spearman y la de Chi Cuadrado, en donde se determinó si hubo relación en nuestras variables y objetivos específicos. Asimismo, se realizó la prueba de hipótesis, para la evaluación de la probabilidad asociada a la hipótesis nula o hipótesis alternativa, a su vez para ver si hubo efecto o diferencia entre ellas. Finalmente, se usó tablas de contingencia para la presentación de los resultados estadísticos por objetivos de investigación, donde a través de ella, se pudo interpretar los gráficos que nos proporcionaron en dicho programa, con la cual, se obtuvo las conclusiones y resultados de nuestros objetivos del estudio, brindándonos una información válida y confiable.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio realizado contó con el aporte de Cajigal (2022), en donde detalló los principios bioéticos: Autonomía; reconocer la decisión, integridad y libertad de cada persona. Beneficencia; hacer el bien al prójimo. No maleficencia; no hacer daño, evitar el sufrimiento. Justicia; brindar a cada individuo lo que le corresponde, unido a la necesidad de respetar la dignidad de cada individuo.

Además, esta investigación se alineó con las normas éticas de la universidad (RCI-0262-2020UCV-Código de ética en investigación UCV y RCU N.º 01682020/UCV) predestinadas por las Universidad César Vallejo. Asimismo, sigue con las normas de Código Nacional de la Integridad Científica del Concytec. Además, se realizó correctamente el uso de las fuentes bibliográficas utilizando la “Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa” que la universidad nos brindó. Por último, se empleó el Manual APA 7ma edición con el objetivo de citar correctamente las fuentes y referencias de los contenidos utilizados en esta investigación.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Resultados del objetivo general*

			Comunicación estratégica				
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel excelente	Total
<b>Roles de comunicación interna</b>	Nivel bajo	Recuento	4	10	0	0	14
		% del total	2,5%	6,3%	0,0%	0,0%	8,8%
	Nivel medio	Recuento	0	33	3	6	42
		% del total	0,0%	20,6%	1,9%	3,8%	26,3%
	Nivel alto	Recuento	2	40	18	20	80
		% del total	1,3%	25,0%	11,3%	12,5%	50,0%
	Nivel excelente	Recuento	0	8	6	10	24
		% del total	0,0%	5,0%	3,8%	6,3%	15,0%
	<b>Total</b>	Recuento	6	91	27	36	160
		% del total	3,8%	56,9%	16,9%	22,5%	100,0%

Fuente: SPSS

### **Interpretación:**

Según los resultados del objetivo general se obtuvo que, la relación roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L. Lima, 2022, se manifestó en un nivel alto entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica con 50%, mientras que en un nivel medio con 26.3%, frente a un 15% del nivel excelente y 8.8% del nivel bajo. En función a estas consideraciones, los encuestados afirmaron que, la relación entre roles de comunicación interna y comunicación estratégica fue de nivel alto, debido a que señalan que por medio de

los componentes de la matriz RACI, responsabilidad, autoridad, consultoría e información, es posible una mejora en el envío de información sobre las actividades que se desarrollaron por los chats internos del correo electrónico del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.

**Tabla 4**

*Prueba de hipótesis del objetivo general con  $\chi^2$*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	48,520 <sup>a</sup>	9	<.001
<b>Razón de verosimilitud</b>	42,655	9	<.001
<b>Asociación lineal por lineal</b>	24,872	1	<.001
<b>N de casos válidos</b>	160		

Fuente: SPSS

**Tabla 5**

*Correlación de variables del objetivo general con Rho Spearman*

			<b>Roles de comunicación interna</b>	<b>Comunicación estratégica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Roles de comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,396**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	160	160
	Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	,396**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	160	160

Fuente: SPSS

### Interpretación:

Como resultados obtenidos por el objetivo general, se determinó hallar el grado de correlación entre las variables roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L. En esta línea, se mantuvo un valor de correlación de 0,396 con Rho de Spearman (Tabla 5), lo cual demuestra que ambas variables presentan un grado correlación positiva baja. Además, los resultados de la aplicación de la prueba X2 (Tabla 4), entre roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., mostró que el valor calculado es 48,520 y el nivel de significancia es de 0,001, que es menor a 0,05. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alternativa, infiriendo que, existe relación positiva entre roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, debido a que los encuestados mencionaron que a partir de los componentes de la matriz RACI, responsabilidad, autoridad, consultoría e información es posible el planteamiento de estrategias para una mejora en la organización con respecto a la gestión de actividades de los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, teniendo en cuenta que, la empresa frecuentemente hace llegar la información de las actividades que se desarrollaron a través de los chats internos del correo electrónico.

**Tabla 6**

*Resultados del primer objetivo específico*

		Comunicación estratégica					
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel excelente	Total
<b>Respo nsabili dad</b>	Nivel bajo	Recuento	0	22	0	10	32
		% del total	0,0%	13,8%	0,0%	6,3%	20,0%
		Recuento	6	37	4	4	51

Nivel medio	% del total	3,8%	23,1%	2,5%	2,5%	31,9%
Nivel alto	Recuento	0	30	17	12	59
	% del total	0,0%	18,8%	10,6%	7,5%	36,9%
Nivel excelente	Recuento	0	2	6	10	18
	% del total	0,0%	5,0%	3,8%	6,3%	15,0%
<b>Total</b>	Recuento	6	91	27	36	160
	% del total	3,8%	56,9%	16,9%	22,5%	100,0%

Fuente: SPSS

### Interpretación:

Según los resultados del primer objetivo específico se obtuvo que, la relación entre responsabilidad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima 2022, se manifestó en un nivel alto entre la responsabilidad y comunicación estratégica con un 36.9%, frente a un 31.9% del nivel medio, mientras que un 20.0% de nivel bajo y 11.3% del nivel excelente. En función a estas consideraciones, los encuestados afirmaron que, la relación entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica fue de nivel alto, debido a que señalan que las reuniones con los directivos optimizan sus resultados y la delegación de responsabilidades a los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.

### Tabla 7

*Prueba de hipótesis del primer objetivo específico con X<sup>2</sup>*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	53,385 <sup>a</sup>	9	<.001
<b>Razón de verosimilitud</b>	60,845	9	<.001

<b>Asociación lineal por lineal</b>	12,387	1	<.001
<b>N de casos válidos</b>	160		

Fuente: SPSS

**Tabla 8**

*Correlación de variables del primer objetivo específico con Rho Spearman*

			<b>Comunicación estratégica</b>	<b>Responsabilidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	160	160
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	160	160

Fuente: SPSS

**Interpretación:**

Como resultados obtenidos para el primer objetivo específico, se determinó hallar el grado de correlación entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. En esta línea, se obtuvo un valor de correlación de 0,318 con Rho de Spearman (Tabla 8), lo cual demuestra que ambas variables presentaron un grado correlación positiva baja. Complementariamente, los resultados de la prueba X<sup>2</sup> (Tabla 7), entre responsabilidad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica, mostró que el valor calculado es de 53,385 y el nivel de significancia asintótica es de 0,001, que es menor a 0,05. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, infiriendo que, existe relación positiva entre la

responsabilidad y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, debido a que los encuestados mencionaron que sería importante realizar las reuniones con los directivos, ya que en ella es posible hacer el seguimiento, evaluación y delegación de responsabilidades a cada trabajador y así optimizar los resultados en la empresa. Esto quiere decir que, se puede esperar una mejora y un avance en las responsabilidades dadas a cada trabajador del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022.

**Tabla 9**

*Resultados del segundo objetivo específico*

		<b>Comunicación estratégica</b>					
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel excelente	Total
<b>Autoridad</b>	Nivel bajo	Recuento	4	6	3	0	13
		% del total	2,5%	3,8%	1,9%	0,0%	8,1%
	Nivel medio	Recuento	0	26	4	12	42
		% del total	0,0%	16,3%	2,5%	7,5%	26,3%
	Nivel alto	Recuento	2	59	20	24	105
		% del total	1,3%	36,9%	12,5%	15,0%	65,9%
<b>Total</b>		Recuento	6	91	27	36	160
		% del total	3,8%	56,9%	16,9%	22,5%	100,0%

Fuente: SPSS

**Interpretación:**

Según los resultados del segundo objetivo específico, se obtuvo que, la relación entre autoridad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., se manifestó en un nivel alto entre la autoridad y comunicación estratégica

con un 65.6%, frente a un 26,3% del nivel medio y un 8,1% de nivel bajo. En función a estas consideraciones, los encuestados afirmaron que la relación entre la autoridad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica fue de nivel alto, debido a que, se le da importancia a las solicitudes de permisos que emiten los trabajadores a través de la autoridad, pues así resulta ser beneficioso para un cambio interno en el Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis del segundo objetivo específico con X<sup>2</sup>*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral) Chi- cuadrado
	33,849 <sup>a</sup>	9	<.001 <b>de Pearson</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	23,235	6	<.001
<b>Asociación lineal por lineal</b>	3,634	1	<.001
<b>N de casos válidos</b>	160		

Fuente: SPSS

**Tabla 11**

*Correlación de variables del segundo objetivo específico con Rho Spearman*

			Comunicación estratégica	Autoridad
<b>Rho de Spearman</b>	Comunicación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,117
		Sig. (bilateral)		,139
		N	160	160
	Autoridad	Coefficiente de correlación	,117	1,000
		Sig. (bilateral)	,139	
		N	160	160

Fuente: SPSS

**Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico, se determinó hallar el grado de correlación entre la autoridad como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. En esta línea, se mantuvo un valor de correlación de 0,117 con Rho Spearman (Tabla 11), lo cual demuestra que ambas variables presentan un grado de correlación positiva muy baja. Además, la aplicación de la prueba X2 (Tabla 10), entre autoridad como componente de la matriz RACI y comunicación, mostró que el valor calculado es 33,849 y el nivel de significancia asintótica de 0,001, que es menor a 0,05. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alternativa, infiriendo que, existe relación positiva entre la autoridad y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, debido a que los encuestados mencionaron que, por medio de las solicitudes de permiso que realizan los trabajadores, podría resultar beneficioso para el cambio interno junto con la autoridad, ya que tendría el cargo de delegar las responsabilidades en el Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., este posible resultado tiene relación con la matriz RACI, ya que la matriz ayudaría a agilizar el proceso de solicitudes recibidas, dando al encargado una probable solución a los problemas y contratiempos en el equipo.

**Tabla 12***Resultados del tercer objetivo específico*

		<b>Comunicación estratégica</b>					
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel excelente	Total
<b>Consultoría</b>	Nivel bajo	Recuento	4	31	7	0	42
		% del total	2,5%	19,4%	4,4%	0,0%	26,3%
	Nivel medio	Recuento	0	25	10	6	41
		% del total	0,0%	15,6%	6,3%	3,8%	25,6%

	Recuento	2	35	10	30	77
Nivel alto	% del total	1,3%	21,9%	6,3%	18,8%	48,1%
<b>Total</b>	Recuento	6	91	27	36	160
	% del total	3,8%	56,9%	16,9%	22,5%	100,0%

Fuente: SPSS

### Interpretación:

Según los resultados del tercer objetivo específico se obtuvo que, la relación entre consultoría como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., se manifestó en un nivel alto entre la consultoría y comunicación estratégica con un 48.1%, frente a un 25.6% del nivel medio, mientras que un 26.3% de nivel bajo. En función a estas consideraciones, los encuestados afirmaron que, la relación entre consultoría como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica fue de nivel alto debido a que señalan que, a través del consultor, la revisión previa de los resultados de las actividades distribuida a cada trabajador da posibilidades a la solución de errores y contratiempos en el equipo del Grupo Consigueventas E.I.R.L.

### Tabla 13

*Prueba de hipótesis del tercer objetivo específico con X<sup>2</sup>*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral) Chi- cuadrado
	31,462 <sup>a</sup>	6	<.001 <b>de Pearson</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	39,674	6	<.001
<b>Asociación lineal por lineal</b>	23,163	1	<.001
<b>N de casos válidos</b>	160		

Fuente: SPSS

**Tabla 14***Correlación de variables del tercer objetivo específico con Rho Spearman*

<b>Rho de Spearman</b>			<b>Comunicación</b>	<b>Consulta</b>
			<b>estratégica</b>	<b>estratégica</b>
	Comunicación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	160	160
	Consultoría	Coefficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	160	160

Fuente: SPSS

**Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos para el tercer objetivo específico, se determinó hallar el grado de correlación entre la consultoría como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. En esta línea, se obtuvo un valor de correlación de 0,356 con Rho Spearman (Tabla 14), lo cual demuestra que ambas variables presentan un grado de relación positiva. Además, los resultados de la prueba X2 (Tabla 13), entre consultoría como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica, mostró que el valor calculado es 31,462 y el nivel de significancia asintótica es de 0,001, que es menor a 0,05. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alternativa, infiriendo que, existe relación positiva entre la consultoría y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, debido a que los encuestados mencionaron que, si el consultor hace una revisión previa a los resultados de las actividades designadas de cada trabajador del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., resultaría ser fundamental, ya que con la

ayuda de la matriz RACI, es probable encontrar el raíz del problema, además de solucionar los errores y contratiempos en el equipo.

**Tabla 15**

*Resultado del cuarto objetivo específico*

		<b>Comunicación estratégica</b>					
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel excelente	Total
<b>Información</b>	Nivel bajo	Recuento	4	14	0	0	18
		% del total	2,5%	8,8%	0,0%	0,0%	11,3%
	Nivel medio	Recuento	0	31	8	0	39
		% del total	0,0%	19,4%	5,0%	0,0%	24,4%
	Nivel alto	Recuento	2	46	19	36	103
		% del total	1,3%	28,7%	11,4%	22,5%	64,4%
<b>Total</b>		Recuento	6	91	27	36	160
		% del total	3,8%	56,9%	16,9%	22,5%	100,0%

Fuente: SPSS

**Interpretación:**

Como resultado del cuarto objetivo específico, se obtuvo que, la relación entre información como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., se manifestó en un nivel alto entre la información y comunicación estratégica con un 64.4%, frente a un 24.4% del nivel medio, mientras que un 11.3% de nivel bajo.

En función a estas consideraciones, los encuestados afirmaron que, la relación entre información como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica fue de nivel alto, debido a que señalan que la presentación de información a los integrantes de la organización sobre los resultados espera ser beneficiosa para la empresa, en relación también con la mejora de tareas asignadas a cada trabajador del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis del cuarto objetivo específico con X<sup>2</sup>*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	49,747 <sup>a</sup>	6	<.001
<b>Razón de verosimilitud</b>	57,096	6	<.001
<b>Asociación lineal por lineal</b>	32,406	1	<.001
<b>N de casos válidos</b>	160		

Fuente: SPSS

**Tabla 17***Correlación de variables del cuarto objetivo específico con Rho Spearman*

			<b>Comunicación estratégica</b>	<b>Información</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	160	160
	Información	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	160	160

Fuente: SPSS

**Interpretación:**

Como resultados obtenidos para el cuarto objetivo específico, se determinó hallar el grado de correlación entre la Información como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. En esta línea, se mantuvo un valor de correlación de 0,448 con Rho Spearman (Tabla 17), lo cual demuestra que ambas variables presentaron un grado de correlación positiva moderada. Además, la aplicación de la prueba X2 (Tabla 16), entre información como componente de la matriz RACI y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., mostró que el valor calculado es de 49,747 y el nivel de significancia asintótica de 0,001, que es menor a 0,05. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, infiriendo que, existe relación positiva entre la Información y Comunicación Estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, debido a que los encuestados mencionaron que, la presentación de la

información a los integrantes de la organización sobre los resultados posiblemente es beneficiosa para la empresa, ya que suele ser pieza fundamental para saber lo que les faltaba hacer a cada uno de ellos y así estar pendiente de alguna corrección o actualización.

## V. DISCUSIÓN

Se determinó como objetivo general, determinar los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., como se muestra en la tabla 5, se evidenció un nivel de correlación positiva baja entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que, existió relación entre los roles de comunicación interna y la comunicación estratégica, ya que a través de los componentes de la matriz RACI se expuso un posible planteamiento de estrategias con respecto a la gestión de tareas de los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., sin olvidar que la empresa hace uso de correos electrónicos para el envío de información sobre las actividades.

En el ámbito internacional, se coincidió con Romero, Herrera y Arias (2017), ya que argumentó que, por medio de los elementos de la matriz RACI es probable el planteamiento de estrategias, a través de herramientas sencillas como el email, para que así, la información llegue de una manera más rápida y clara, convirtiendo esta acción en una efectividad comunicacional en empresa La Llanerita y Cía. LTDA. También hace énfasis en que, el fortalecimiento de las informaciones era clave para implantar estrategias que, ayudaran al equipo de trabajo a cumplir con los objetivos de la empresa. Sin embargo, se menciona que el uso de otros canales de comunicación, como el WhatsApp sería de suma importancia para la mejora del proceso comunicativo entre los trabajadores internos de la empresa.

Como resultado del primer objetivo específico, analizar la relación existente entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica, la tabla 8, se evidenció un nivel correlacional positiva baja entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica, afirmando que, si existe relación entre la responsabilidad y la comunicación estratégica, debido a que, es importante hacer las reuniones con los directivos, ya que en ella es posible el seguimiento, evaluación y delegación sobre las responsabilidades para cada trabajador, y así poder lograr una

optimización de los resultados del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022. Esto quiere decir que, es probable notar una mejora y un mayor avance en las responsabilidades de las tareas de cada trabajador del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022.

En el ámbito internacional, se coincidió con Arias, Herrera y Romero (2017), puesto que, tuvo como resultado lo importante que sería realizar reuniones entre el personal de alto cargo, ya que a través de ella se haría un seguimiento de las responsabilidades para que después haya una notoria mejora en la empresa. Además, dichas reuniones son promovidas como principal forma de comunicación. Sin embargo, se discrepó de Armas y Rosero (2017), ya que argumentó lo fundamental que sería hacer constantes autoevaluaciones junto a la matriz RACI, puesto que, a través de las autoevaluaciones, se estima el rendimiento de los trabajadores, delegando así, diversas tareas ante los constante cambios que resultan perjudicial para la Universidad de las Fuerzas Armadas de manera interna. Así mismo, se consideró de suma importancia la posible selección de un responsable para las autoevaluaciones, esta persona tiene que disponer de la capacidad para desempeñarse en los procesos, revisiones y supervisiones, del mismo modo que tenga la competencia de dirigir, monitorear y agilizar las asignaciones de cada trabajador.

Se determinó como segundo objetivo específico, identificar la relación existente entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022., en donde los resultados obtenidos en la tabla 11 se evidenció un nivel de correlación positiva muy baja entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica. Por ende, se deduce que la razón por la cual existe relación entre la autoridad y la comunicación estratégica debido a que, por medio de las solicitudes de permiso realizadas por los trabajadores, podría resultar ser beneficioso para el cambio interno junto con la autoridad, quien es encargaría de delegar las responsabilidades en el Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022, este resultado tiene relación con la matriz RACI, ya que la matriz ayudaría a que

el proceso de solicitudes recibidas sean resueltas de manera más breve, dando al encargado, solución a los problemas y contratiempos en el equipo.

En el ámbito internacional, se coincidió con Astudillo y Encalada (2019), ya que nos argumentó que, a través de la matriz RACI, el encargado puede dar un mejor acceso a las solicitudes que los usuarios plantean en el departamento de TI, para así lograr un posible cambio interno. De la misma manera, se evaluaría las solicitudes de consejos, cambios, servicios, al igual que las peticiones sobre gestión de requerimientos, a su vez, esta matriz funcionaría como herramienta de análisis e instrumentos de recolección de información. Sin embargo, mencionó que es probable hacer un análisis a la situación actual de la empresa, ya que se identificaría las falencias en el proceso de solicitudes.

Se sostuvo como tercer objetivo específico, reconocer la relación existente entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L. Los resultados obtenidos en la tabla 14, evidenciaron un nivel correlacional positiva baja entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica. Por consiguiente, se infirió que, si existe relación entre la consultoría y la comunicación estratégica, esto se debe a que, si el consultor hace una revisión previa a los resultados de las actividades designadas a cada trabajador del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., resultaría ser de suma importancia, porque con la ayuda de la matriz RACI, es probable llegar a la raíz del problema, solucionar los errores y contratiempo en el equipo.

En el ámbito internacional, nuestros hallazgos coincidieron con Idrobo (2017), quien mencionó en sus resultados que, se opta por cumplir con lineamientos de revisión preliminar propuesta por el encargado, con el fin de normalizar la información y levantar poder levantar todo error hallado, ya que se llevaría a cabo en función la estructura de la matriz RACI, pues ayudaría a establecer las actividades para cada empleado del proyecto. Sin embargo, mencionó que, para una más pronta solución de los problemas, es sugerible la esquematización de

tiempos y plazos de entrega de las actividades que son asignadas a cada trabajador.

Se sostuvo como cuarto objetivo específico, determinar la relación existente entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022., en donde los resultados obtenidos en la tabla 12, se evidenció un nivel de correlación positiva moderada entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica. Por consiguiente, se infirió que, si existe relación entre la información y la comunicación estratégica debido a que, se consideró que la presentación de la información a los integrantes de la organización sobre los resultados espera ser beneficiosa para la empresa, considerándose como pieza fundamental para saber lo que les falta hacer a cada uno de ellos y así estar pendiente de alguna corrección o actualización.

En el ámbito internacional, se coincidió con Sánchez (2017), ya que argumentó sobre lo importante que es identificar la información y conocer sobre los resultados para así poder reconocer los posibles obstáculos en la organización. Además, con la ayuda de la matriz RACI, es posible documentar e identificar la información que se hace a través de análisis minuciosos, en donde se ve reflejadas las tareas y responsabilidades que hace cada trabajador, y también se encontrarían errores para subsanar y posteriormente, lograr mejorar los resultados. Sin embargo, mencionó lo necesario que es buscar a una persona responsable para la identificación de los problemas en los resultados, ya que cada vez los directivos de la organización disponen de menos tiempo para procesar, evaluar y aplicar las informaciones que se obtienen.

En relación con la discusión con las teorías empleadas, se coincidió con la teoría de Contingencia de Fred Fiedler, donde argumenta que, las organizaciones necesitaban un estilo de liderazgo, la cual diera buenos resultados a las empresas. Esta teoría se basó en el entorno y los subsistemas internos de las organizaciones. Además, mencionó que existieron dos factores que

condicionaron la eficacia del líder: El estilo de liderazgo básico, orientado a la tarea y orientado a las relaciones, y el grado en que la situación es favorable. Es por ello, que esta teoría tuvo coincidencia con nuestro trabajo de investigación, debido a que, en los roles de la comunicación interna se necesitó de un líder, en este caso de un DIRCOM, que tuviera un estilo de liderazgo efectivo para mejorar la gestión de las actividades de los colaboradores internos. Asimismo, coincidió con la comunicación estratégica, debido a que, la teoría impulsó a realizar un conjunto de acciones comunicativas para el logro de los objetivos de la organización. Así, muchas empresas lograron tener mayores beneficios y satisfacer a sus clientes, llevando una estructura planificada de actividades gestionadas por DIRCOM, con el fin de obtener mejores resultados para las organizaciones.

Finalmente, se coincidió con la teoría sistémica, ya que describieron las funciones principales del sistema organizacional conformadas por roles para mejorar la gestión de actividades en las empresas. Según expresa Kats y Kahn (1986), enfatizaron la influencia del entorno de las actividades en las empresas, la cual conforma el subsistema técnico; subsistema de apoyo, donde fueron responsables de la efectividad de las actividades dentro de la organización; subsistema de mantenimiento, donde se relacionó con la fuerza laboral permitiendo efectuar los roles pautados a los colaboradores. Esta estructura garantizó las funciones de los trabajadores en la organización, es por ello que, esta teoría tiene coincidencia con los roles de comunicación interna, ya se implementó el modelo de la matriz RACI con la misma finalidad, en donde la responsabilidad como componente de la matriz RACI, tuvo la función de que cada colaborador sea el responsable de realizar la actividad encomendada; la autoridad se refiere al responsable de la finalización de una actividad y quien delegara las tareas para ser ejecutadas; consultoría, se consideraron aquellos especialistas en el tema brindando opiniones de valor, buscados por los involucrados de los proyectos; Información, se consideraron a todos los colaboradores, la cual estuvieron actualizados sobre el avance de las actividades.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Se concluyó que, existió relación entre roles de comunicación interna y comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, 2022, debido a que, por medio de los componentes de la matriz RACI, responsabilidad, autoridad, consultoría e información, se formularía estrategias para la mejora de la empresa en lo que respecta a la gestión y organización de actividades para los trabajadores, teniendo en cuenta que, la empresa envía frecuentemente la información de las tareas designadas por medio de los chats internos del correo electrónico.
- Segundo:** Se concluyó que, existió relación entre responsabilidad y comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, 2022, debido a que, a través de las reuniones con los directivos junto al seguimiento, evaluación y delegación de actividades, lograría una optimización de los resultados en la empresa, es decir, se notaría una mejora y un avance en las responsabilidades asignadas a cada trabajador de la empresa.
- Tercero:** Se concluyó que, existió relación entre autoridad y comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, 2022, debido a que, se le da importancia a las solicitudes de permiso realizadas por los trabajadores por medio de la autoridad, esto resultaría ser beneficioso para el cambio interno en la empresa, asimismo, es posible encontrar un procedimiento ventajoso junto con la matriz RACI, en donde se lograra que las solicitudes recibidas sean respondidas brevemente.
- Cuarto:** Se concluyó que, existió relación entre consultoría y comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, 2022, debido a que, si el consultor realiza una revisión previa a los resultados de las actividades designadas a cada trabajador de la empresa resultaría fundamental, ya que con el uso de la matriz RACI,

es posible encontrar la raíz del problema, solucionar las faltas y contratiempos en el equipo.

**Quinto:** Se concluyó que, existió relación entre información y comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L, Lima, 2022, debido a que, se considera que la presentación de información a los integrantes de la organización sobre los resultados de las actividades distribuidas, serían fundamental para el conocimiento de las faltas que tiene cada trabajador tal que, se pudo tomaría atención a alguna modificación o actualización de aquellos resultados.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** A la empresa Grupo Consigueventas E.I.R.L., se recomienda que, a través del perfil del DIRCOM, los roles de comunicación interna y la comunicación estratégica considere la aplicación de la matriz RACI para la organización de las actividades de cada trabajador. Además, de otros canales de comunicación, como el WhatsApp, ya que es de suma importancia para la mejora de sus procesos, de acuerdo con la propuesta de Arias, Herrera y Romero (2017).
- Segundo:** A la empresa Grupo Consigueventas E.I.R.L., se recomienda que, a través de la responsabilidad como componente de la matriz RACI se aplique junto a la comunicación estratégica para así considerar el empleo de las autoevaluaciones, ya que evaluará el rendimiento de los trabajadores para posteriormente delegar las actividades, esto debe ir acompañado de un responsable capacitado para las revisiones, monitoreos y aceleración de asignaciones para cada trabajador, acorde a lo mencionado por Armas y Rosero (2017).
- Tercero:** A la empresa Grupo Consigueventas E.I.R.L., se recomienda que, a través de la autoridad como componente de la matriz RACI se aplique junto a la comunicación estratégica para así considerar el análisis de la situación actual de la empresa, ya que, a través de ello, se identificaría los errores en el proceso de las solicitudes enviadas por parte de cada trabajador, acorde a lo mencionado por Astudillo y Encalada (2019).
- Cuarto:** A la empresa Grupo Consigueventas E.I.R.L., se recomienda que, a través de la consultoría como componente de la matriz RACI se aplique junto a la comunicación estratégica para así tener en cuenta una esquematización de tiempos y plazos de entrega de las actividades asignadas a cada trabajador para la más pronta solución de los problemas, de acuerdo con lo presentado por Idrobo (2017).

**Quinto:** A la empresa Grupo Consigueventas E.I.R.L., se recomienda que, a través de la información como componente de la matriz RACI se aplique junto a la comunicación estratégica para así considerar la búsqueda de una persona responsable para el reconocimiento de los problemas en los resultados, puesto que, los directivos de la empresa cuentan con menos tiempo para evaluar, procesar y aplicar las informaciones que se obtengan, de acuerdo con la propuesta de Sánchez (2017).

## REFERENCIAS

- Abrahan, C. (2017). *Talleres teatrales para el fortalecimiento del valor responsabilidad en los alumnos del 6to grado de la escuela primaria "Roberto Rodríguez Fernández"*. [Tesis de Licenciado, Universidad Central "Martha Abreu" de Las Villas]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8685/TESIS%20DE%20CLAUDIA%20ABRAHAM%20Inst%20de%20ARTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguedo Morales, E. y García Alejos, J. (2021). *Herramientas de comunicación interna en los trabajadores del nivel secundario de la institución educativa Mercedes Indacochea lozano huacho, 2019*. [Título de Licenciado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5432/AGUEDO%20y%20GARCIA.pdf?sequence=1>
- Almeida, V. (2019). *Propuesta metodológica de gestión del cambio para la diversificación de la empresa Orellana*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6568/1/T2815-MDTHAlmeida-Propuesta.pdf>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. [Universidad de Lima] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Armas, G., & Rosero, W. (2017). *"Evaluación técnica informática del monitoreo de la Espe sede principal"*. [Tesis de Maestría, Universidad de las Fuerzas

Aramadas ESPE]. Repositorio de ESPE

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12849/1/T-ESPE-053861.pdf>

Astudillo, J., & Loja, C. (2019) Gestión de servicios tecnológicos, para una empresa pública de la ciudad de Cuenca, basados en ITIL V.3. *Polo del Conocimiento*, 4(6), 300-325.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1004>

Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica Y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62–79.

<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

Bermúdez, M. (2019). Influencia de la comunicación interna en la imagen corporativa de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4821/BERM UDEZ\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4821/BERM UDEZ_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castro, k., Beltrán, A., Samper, A. & Leal, J. (2022). Comunicador estratega integral: un entrenamiento de acciones directivas, consejeras y gerenciales en el desarrollo de consultorías a pymes. *Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO*, 18(28), pp. 43-58.

<https://revistas.uniminuto.edu/index.php/med/article/view/2819>

Chacon, s. & Gonzales, B. (2017). *Desarrollo Organizacional y la comunicación interna en la Empresa H&T S.R.L. Unidad Volcán - Pasco 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1920>

Chávez, G. & Lozano, M. (2018). Análisis de las responsabilidades y funciones del director de comunicación (DIRCOM) de la empresa Granasa en La Ciudad de Guayaquil, 2018. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/41373>

Elizondo, E. (2017). Usamos la información para optimizar actividades. El caso de un proyecto de extensión en una biblioteca popular. <https://www.redalyc.org/pdf/3505/350553375011.pdf>

Elizondo, E. (2017). Usamos la información para optimizar actividades. El caso de un proyecto de extensión en una biblioteca popular. *Palabra Clave (La Plata)*, 7 (1), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3505/350553375011.pdf>

Espinosa, M. (2019). *Plan de comunicación interna para la empresa Ciudad del auto en Ambato*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica del Ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2910>

Falla, V. & Lastra, E. (2018). *El modelo de gestión cultural de la UPC, como aporte a la promoción de las artes en el Perú, una mirada bajo la perspectiva DIRCOM*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624963>

García, A. (2019). *Valores interpersonales y actitudes hacia la autoridad instruccional en estudiantes de una institución educativa de Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6868>

Hernández Flores, H. G. (2022). Conceptualización y Práctica de la Comunicación Responsable Universitaria: la perspectiva de los DirCOM sobre su ejercicio. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 28(oct.

2022), e231. <https://doi.org/10.7263/adresic-28-231>.

Idrobo, M. (2017). *Rediseño de manual de procedimientos de control y monitoreo en obra en el área de proyectos de obra constructora*. [Tesis de Maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio Institucional de la Universidad de Espíritu Santo. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/3286>

Julca, A. (2020). *Comunicación Interna y Manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lurín - 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1583>

Martínez, M. (2018). *Consultora de marketing digital*. [Tesis de maestría, Escuela de Postgrado San Francisco Xavier]. <https://core.ac.uk/display/249323661?source=2>

Martínez-Méndez, G., & Zermeño-Espinosa, M. E. (2018). Actualización académica y profesional en comunicación organizacional: un reto para la AMIPCO. *Razón Y Palabra*, 22(1\_100), 727–748. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1132>

Minaya, M. (7 de septiembre de 2018). *Rol del Dircom: ¿Mito o realidad en nuestro país?* <https://stakeholders.com.pe/ddhh/educacion/rol-del-dircom-mitorealidad-pais/>

Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la Universidad de Agustín de Arequipa <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10556>

Mozo E. & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación Interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66854>

Muñoz -Zapata, D., & Valencia-Rey, J. (2017). Roles de la comunicación organizacional en la gestión del conocimiento, 13, pp. 125- 140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160654>

Niño-Benavides, T. & Cortés-Cortés, M. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social, N°. 22, pp. 127-158. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2570>

Orihuela, C. (2018). *Comunicación estratégica e imagen institucional de una institución del estado en sus públicos externos, Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porres [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4463/orihuela\\_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4463/orihuela_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortega, G. (2017) Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. 8(2) [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)

Osana. (27 de junio de 2022) Teoría de la contingencia de Fiedler: un estilo de liderazgo para cada situación. <https://asana.com/es/resources/fiedlerscontingency-theory>

Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de información.  
<https://definicion.de/informacion/>

Puertas, R. (2020). Comunicar: de la táctica a la estrategia.  
<http://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf>

Ramírez, Avilés y Ponce de León (2020). La planificación de la comunicación institucional: estrategias, planes, campañas y programas.  
<https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1123>

Romero, C., Herrera, J., & Arias, P. (2017). *Los estilos gerenciales, la comunicación interna y su impacto en el desarrollo organizacional en la empresa la llanerita y CIA. LTDA.* [Tesis de Especialidad, Corporación universitaria Minuto de Dios]  
<https://1library.co/document/zpn7597y-estilos-gerencialescomunicacion-interna-impacto-desarrollo-organizacional-llanerita.html>

Sanchez, H. (2017). Responsabilidad del Gobierno Corporativo en relación al riesgo y control. [Tesis de Posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]  
Repositorio Unimilitar  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16873/HollmanAlveiroSanchezBurgos2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santa Cruz, M., 2021. *El marketing interno como generador de compromiso en guardias de empresas de seguridad privada.* [Tesis de Licenciado, Universidad de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la Universidad de Ciencias Aplicadas  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659967/SantaCruz\\_RM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659967/SantaCruz_RM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Solorzano, M. (2018) Diseño de un plan de ahorro y eficiencia energética para una industria multinacional panificadora líder del país.  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/7c805ff1-acf8-4eb1-833e-49b45152ceb9/D-P13724.pdf>

Ugarte Ramos, C. (2021). *Relación entre la comunicación estratégica y la identidad corporativa del público interno de un organismo autónomo de Lima durante el 2021*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad de San Martín de Porres  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9803/UGARTE\\_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9803/UGARTE_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad Internacional de Valencia. (11 de julio de 2021). Los 4 grandes principios bioéticos.  
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestrosexpertos/los-4-grandes-principios-bioeticos>

Urbina Delgado, E. (2017). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, huacho, 2017*. [Título de Licenciado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<https://1library.co/document/y9n2jdvzcomunicacion-interna-trabajo-colaboradores-administrativos-hospital-servicios-basicos.html>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Tabla 1

Operacionalización de la variable: ROLES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Roles de Comunicación Interna	Es un desafío para el responsable de comunicación interna ejercer su labor que implica generar prácticas y promover hábitos que van más allá de reconfigurar la cultura	La comunicación interna junto a cada uno de sus roles ayuda a que todos los colaboradores puedan tener una mejor relación laboral	Responsabilidad	Diseño y redacción	Considera que los diseños de las piezas gráficas son clave para una mejora en la interacción del equipo.	Escala ordinal
					Es relevante tener un buen tema de interés para una mejor comunicación al equipo.	
				Reuniones con los directivos	Las reuniones con los directivos son responsables de los buenos resultados.	
			Reunión para capacitaciones	Las reuniones para capacitaciones son de suma importancia para la mejora de los resultados.		
			Autoridad	Análisis interno	Es importante hacer un análisis interno para mejorar los planteamientos de los objetivos.	
				Solicitudes de permiso	Considera que las solicitudes de permiso son de suma importancia para un cambio de organización en la empresa.	

<p>organizacio nal. Lograr que el público interno entienda y apoye las decisiones institucional es que fomentan la sostenibilid ad de la organizació n y su permanenci a en el mercado, que es cada vez más competitivo, es también un reto para este profesional. Puertas, R. (2020)</p>	<p>entre ellos, ya que esta combina las acciones y los mensajes haciendo una mejora en la organizac ión.</p>	<p>Consultoría</p>	<p>Redacción de políticas</p>	<p>La redacción de políticas para la empresa es fundamental para tener un orden entre los trabajadores.</p>
			<p>Publicación de resultados</p>	<p>Una revisión previa a los resultados de las actividades evitaría errores y contratiempos en el equipo.</p>
		<p>Información</p>	<p>Informes de resultados</p>	<p>La presentación de los informes de los resultados es beneficiosa para la empresa.</p>
			<p>Comunicación de los proyectos</p>	<p>Considera que la comunicación de los proyectos es de suma importancia para la mejora del trabajo en la empresa.</p>

Elaboración propia

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Comunicación Estratégica	Es aquella planificación para obtener buenos resultados en las organizaciones, la C.E debe tener en cuenta el plan de comunicación, herramientas de comunicación y los	Desde la definición de comunicación estratégica proveniente de Ugarte (2021), se operacionalizó la variable C.E está en tres dimensiones, Plan	Plan de Comunicación Estratégica	Cumplimiento	Los trabajadores cumplen con las normas y políticas que crea la organización.	Escala ordinal
				Confiabilidad	La cultura organizacional cumple su función en la organización	
				Efectividad	Las actividades que realizan los trabajadores tienen efectividad para cumplir los objetivos de la empresa.	
			Herramientas de medios de comunicación Estratégica	Correo electrónico	El público interno recibe contenido multimedia para estar informados de las actividades y acciones de la empresa a través de correo electrónico.	
					Utilizan frecuentemente la comunicación asincrónica entre los colaboradores para realizar las actividades internas	
				Chats internos	La empresa frecuentemente les hace llegar información de las actividades que se desarrollarán a través de chat interno	

	flujos de comunicación para lograr los objetivos y metas de una empresa. Ugarte, C. (2021).	de comunicación, Herramientas de comunicación y Flujos de comunicación		Reuniones virtuales	La empresa desarrolla actividades de diálogos, debates, interacción entre el público interno por una plataforma virtual.
			Flujos de Comunicación Estratégica	Comunicación ascendente	Los trabajadores se comunican adecuadamente con las autoridades de la empresa.
				Comunicación descendente	Los altos mandos de la empresa se comunican con los colaboradores para mejorar el funcionamiento de la organización
				Comunicación mixta	Considera que la organización envía sus comunicados al público interno a través de cualquier canal de comunicación

Elaboración propia

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
<b>TÍTULO</b>	Roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022			
<b>AUTOR(ES)</b>	Llontop Huamán, Anabel María (0000-0002-5165-4368)			
	Escobedo Espinoza, Cesar Aramis (0000-0001-5412-9764)			
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</b>		Cuestionario

<p>¿Qué relación existe entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022.</p>	<p>Ha= Existe relación significativa entre los roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L., Lima, 2022</p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>	
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p>		
<p>¿Qué relación existe entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.?</p>	<p>Analizar la relación existente entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica.</p>	<p>He1= Existe relación significativa entre la responsabilidad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.?</p>	<p>Identificar la relación existente entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica.</p>	<p>He2= Existe relación significativa entre la autoridad como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.?</p>	<p>Reconocer la relación existente entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica.</p>	<p>He3= Existe relación significativa entre la consultoría como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.</p>		

<p>¿Qué relación existe entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica.</p>	<p>He4= Existe relación significativa entre la información como componente de la matriz RACI y la comunicación estratégica en los trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.</p>		
---	---	--	--	--

**Anexo 3 Tabla 1**

*Instrumento de recolección de datos*

	<b>Dimensiones/ítems</b>	<b>Pertinencia 1</b>		<b>Relevancia 2</b>		<b>Claridad 3</b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>Variable 1: Roles de comunicación interna</b>							
	<b>Dimensión 1: Responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera que los diseños son clave para una mejor interacción para el equipo.							
2	Es de relevante tener una buena redacción para una mejor comunicación al equipo.							
3	Las reuniones con los directivos son responsables de los buenos resultados							
4	Las reuniones para capacitaciones son de suma importancia para cumplir los objetivos							
	<b>Dimensión 2: Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

5	Es importante hacer un análisis crítico previo para tener un mejor planteamiento estratégico interno							
6	Considera que el previo envío de las solicitudes de permiso ayuda a tener una mejor organización en las actividades delegadas.							
	<b>Dimensión 3: Consultoría</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La redacción de políticas para la empresa es fundamental para una mejor orden entre los trabajadores.							
8	Una revisión previa a las publicaciones de los contenidos evitaría errores y contratiempos en el equipo							
	<b>Dimensión 4: Información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La presentación de los informes de los resultados es beneficiosa para la empresa.							
10	La comunicación de los proyectos es de suma							

importancia para un mejor trabajo en la empresa.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabla 2**

	<b>Dimensiones/ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>Variable 2:</b> <b>Comunicación estratégica</b>							
	<b>Dimensión 1: Plan de comunicación estratégica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los trabajadores cumplen con las normas y políticas que crea la organización							
12	La cultura organizacional cumple su función en la organización							
13	Las actividades que realizan los trabajadores tienen efectividad para							

	cumplir los objetivos lade empresa							
	<b>Dimensión 2:</b> <b>Herramientas de de comunicación estratégica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

14	El público interno recibe contenido multimedia para estar informados de las actividades y acciones de la empresa a través de correo electrónico							
15	Utilizan frecuentemente la comunicación asincrónica entre los colaboradores para realizar las actividades internas							
16	La empresa frecuentemente les hace llegar información de las actividades que se desarrollara a través de chat interno							
17	La empresa desarrolla actividades de diálogos, debates, interacción							
	entre el público interno por una plataforma virtual							
	<b>Dimensión 3: Flujos de comunicación estratégica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

18	Los trabajadores se comunican adecuadamente con las autoridades de la empresa							
19	Los altos mandos de la empresa se comunican con los colaboradores para mejorar el funcionamiento de la organización							
20	Considera que la organización envía sus comunicados al público interno a través de cualquier canal de comunicación							

## Anexo 4

Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606936606
Grupo Consigueventas Inversiones E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Jhoel David Fernández Alvarado	DNI: 46733812

--	--

**Consentimiento:**

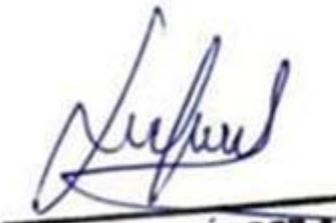
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Roles de comunicación interna y comunicación estratégica del perfil del DIRCOM en trabajadores del Grupo Consigueventas Inversiones E.I.RL., Lima, 2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor: Anabel María Llontop Huamán Cesar Aramis Escobedo Espinoza	DNI: 70558538 75152526

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_



**JHOEL FERNÁNDEZ A.**  
**GERENTE GENERAL**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características

## Anexo 5

*Validación del instrumento por experto 1*

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ X ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Pizarro Cortés, Claudia DNI:

**Especialidad del validador:** Dirección de Comunicación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----

**Firma del Experto Informante**

***MG Dirección Comunicación Empresarial  
Periodista y Asesora Comunicacional***

**CPAZ COMUNICACIONES SPA**

*Validación del instrumento por experto 2*

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: CASTILLO ILIZARBE, MAYRA**

**DNI: 41334373**

**Especialidad del validador: RELACIONES PÚBLICAS**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----

**Firma del Experto Informante**

*Validación del instrumento por experto 3*

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Navarro Palacios, Moisés Adolfo**

**DNI: 43237021**

**Especialidad del validador: Comunicación social y marketing**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

  
-----  
!

**Firma del Experto Informante**

## Anexo 6

*Fórmula de V de Aiken*

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Donde:

S: sumatoria de si

si: Valor asignado por el Juez

n: número de jueces

c: número de valores en la escala de valoración

## Anexo 7

*Ecuación estadística de Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

## Anexo 8

### Tabla de V de Aiken

**Tabla 1**

V de Aiken: Claridad

S	N	C	CLARIDAD				V DE AIKEN
			ITEM	EX1	EX2	EX3	
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	1	1	1	1
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
3	3	2	6	1	1	1	1
3	3	2	7	1	1	1	1
3	3	2	8	1	1	1	1
3	3	2	9	1	1	1	1
3	3	2	10	1	1	1	1
3	3	2	11	1	1	1	1
3	3	2	12	1	1	1	1
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
3	3	2	16	1	1	1	1
3	3	2	17	1	1	1	1
3	3	2	18	1	1	1	1
3	3	2	19	1	1	1	1
3	3	2	20	1	1	1	1

**Tabla 2**

V de Aiken: Pertinencia

S	N	C	PERTINENCIA				V DE AIKEN
			ITEM	EX1	EX2	EX3	
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	1	1	1	1
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
3	3	2	6	1	1	1	1
3	3	2	7	1	1	1	1
3	3	2	8	1	1	1	1
3	3	2	9	1	1	1	1
3	3	2	10	1	1	1	1
3	3	2	11	1	1	1	1
3	3	2	12	1	1	1	1
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
3	3	2	16	1	1	1	1
3	3	2	17	1	1	1	1
3	3	2	18	1	1	1	1
3	3	2	19	1	1	1	1
3	3	2	20	1	1	1	1

**Tabla 3**

**V de Aiken: Relevancia**

RELEVANCIA							V DE AIKEN
S	N	C	ITEM	EX1	EX2	EX3	
3	3	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	1	1	1	1
3	3	2	4	1	1	1	1
3	3	2	5	1	1	1	1
3	3	2	6	1	1	1	1
3	3	2	7	1	1	1	1
3	3	2	8	1	1	1	1
3	3	2	9	1	1	1	1
3	3	2	10	1	1	1	1
3	3	2	11	1	1	1	1
3	3	2	12	1	1	1	1
3	3	2	13	1	1	1	1
3	3	2	14	1	1	1	1
3	3	2	15	1	1	1	1
3	3	2	16	1	1	1	1
3	3	2	17	1	1	1	1
3	3	2	18	1	1	1	1
3	3	2	19	1	1	1	1
3	3	2	20	1	1	1	1

**Anexo 9**

*Resultado de Alfa de Cronbach*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

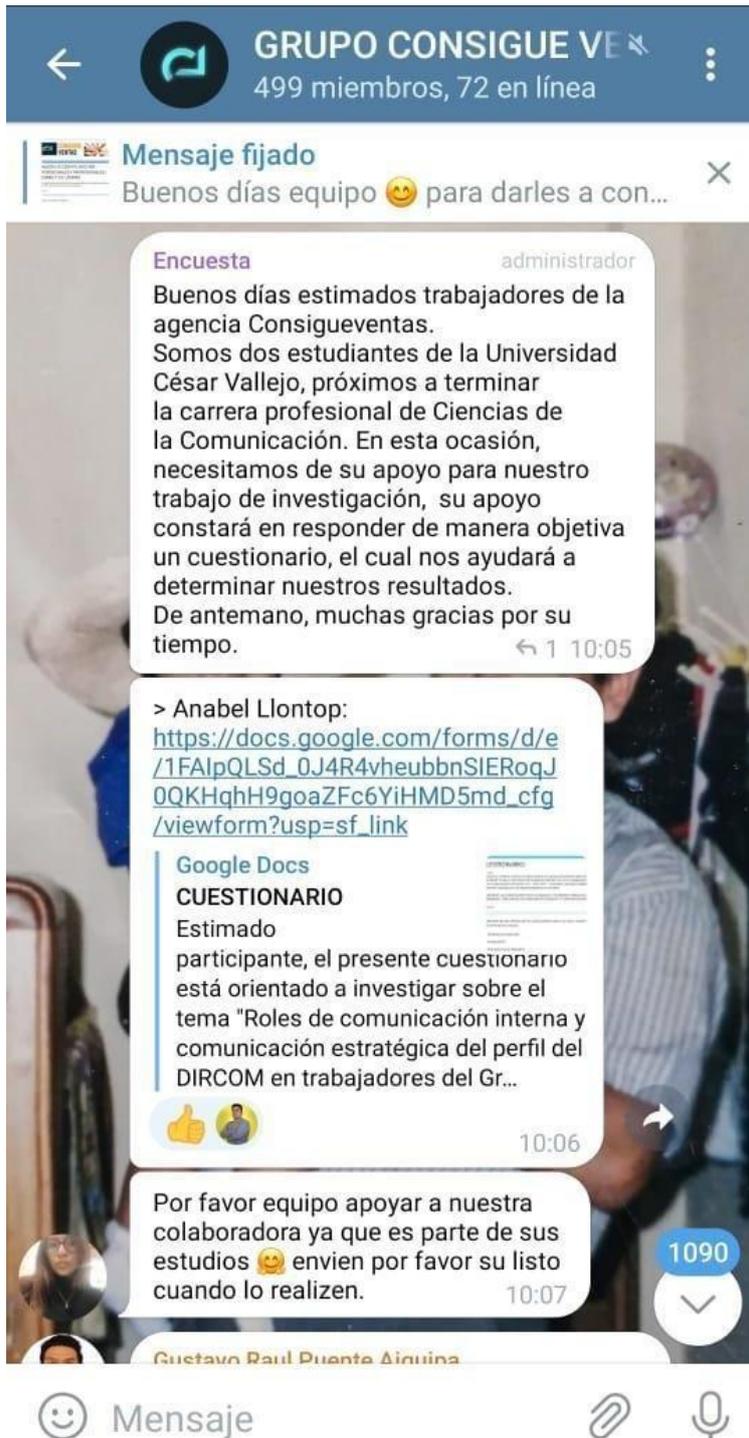
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	20

## Anexo 10

Captura del grupo de Telegram de los trabajadores del Grupo Consigueventas E.I.R.L.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MONTENEGRO DIAZ DENIS JOSE, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ROLES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DEL PERFIL DEL DIRCOM EN TRABAJADORES DEL GRUPO CONSIGUEVENTAS INVERSIONES E.I.RL., LIMA, 2022.", cuyos autores son LLONTOP HUAMAN ANABEL MARIA, ESCOBEDO ESPINOZA CESAR ARAMIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MONTENEGRO DIAZ DENIS JOSE <b>DNI:</b> 25768012 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7448-8051	Firmado electrónicamente por: DJMONTENEGROM el 01-12-2022 09:05:05

Código documento Trilce: TRI - 0438422