



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación Organizacional y Control Interno de los trabajadores de
la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Ortiz Munayco, Renzo Jesús (ORCID: 0000-0002-3171-583X)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres Gregorio y Luz por ser los principales promotores de mis sueños, por haberme apoyado en todo momento, por sus enseñanzas, lecciones, valores, pero, sobre todo, por su amor incondicional. A mis hermanas Vanessa y Lucia, hermanas a las cuales quiero con el alma por ser siempre consejeras de vida y sobre todo por ser ejemplo de superación y perseverancia. A mi enamorada Chelsy, porque su forma de amar le ha dado felicidad a mi vida, porque siempre me motiva a tomar buenas decisiones y porque siempre es el empuje que necesito para superarme cada vez más como persona. A mis ángeles en el cielo, que por más que no estén en estos momentos físicamente a mi lado; sus espíritus están siempre junto a mí en cada uno de mis logros; Nicolás, Jesús, Mirtha, Javier y Manuel; los amo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser el faro que guía todo el camino de mi vida; a la empresa Liconsa Company SAC por brindarme el apoyo y abrirme las puertas para poder realizar mi trabajo de investigación, a la Universidad Cesar Vallejo por acogerme e impulsar mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional y al Mg. Luis Enrique Dios Zárate, por su paciencia, sabiduría y facilidad de enseñanza.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	a
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1 Análisis descriptivo	25
4.2 Análisis inferencial	29
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validez del instrumento.....	22
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad.....	23
Tabla 4. Nivel de la variable 1 - Comunicación organizacional	25
Tabla 5. Nivel de las dimensiones de la V1	26
Tabla 6. Nivel de la variable 2 – Control interno.....	27
Tabla 7. Nivel de las dimensiones de la V2	28
Tabla 8. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis general	29
Tabla 9. Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis General	30
Tabla 10. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 1	32
Tabla 11. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 1	33
Tabla 12. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 2	34
Tabla 13. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 2	35
Tabla 14. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 3	37
Tabla 15. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 3	38
Tabla 16. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 4	40
Tabla 17. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 4	41
Tabla 18. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 5	42
Tabla 19. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 5	43

Índice de figuras

Figura 1. El recorrido de la investigación respecto a la comunicación organizacional.....	10
Figura 2. Gráfico respecto al diseño de investigación.	19
Figura 3. Gráfico respecto al nivel de comunicación organizacional.	25
Figura 4. Gráfico respecto al nivel de las dimensiones de la V1	26
Figura 5. Gráfico respecto al nivel del control interno	27
Figura 6. Gráfico respecto al nivel de las dimensiones de la V2	28
Figura 7. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis general	31
Figura 8. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 1	34
Figura 9. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 2	37
Figura 10. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 3.....	39
Figura 11. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 4.....	42
Figura 12. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 5.....	44

Resumen

La presente investigación titulada: “Comunicación Organizacional y Control Interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021”, tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el control interno.

Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación aplicada, un diseño de investigación no experimental de tipo transeccional y un nivel de investigación descriptivo - correlacional. Por otra parte, se consideró una población censal y por conveniencia conformada por 53 trabajadores de la misma empresa a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta.

Finalmente, el resultado obtenido demostró que existe relación entre la comunicación organizacional y el control interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Ésta se confirma con un valor de Chi cuadrado de $X^2_c = 13,010$ y con un nivel de significación asintótica de $0.043 < 0.05$.

Palabras claves: Comunicación organizacional, comunicación interna, control interno y gestión empresarial.

Abstract

The present investigation entitled: "Organizational Communication and Internal Control of the workers of the company Liconsa Company SAC, Lima - 2021", aimed to demonstrate the relationship that exists between organizational communication and internal control.

For this, a quantitative approach, a type of applied research, a non-experimental research design of a transectional type and a descriptive-correlational level of research were used. On the other hand, a census and convenience population was considered, made up of 53 workers from the same company to whom the survey technique was applied.

Finally, the result obtained showed that there is a relationship between organizational communication and internal control of the workers of the company Liconsa Company SAC, Lima - 2021. This is confirmed with a Chi square value of $X^2_c = 13.010$ and with a significance level asymptotic of $0.043 < 0.05$.

Keywords: Organizational communication, internal communication, internal control and business management.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación, es una pieza insustituible en las afinidades humanas, una persona necesita conectarse con otros sujetos para poder socializar entre sí; siendo primordial el diálogo para poder llegar a un acuerdo. Para las empresas la comunicación va más allá que socializar; pues les permite establecerse en buenas condiciones para ser más efectivos en sus operaciones y sobre todo alcanzar los objetivos, metas y propósitos proyectados. En ese sentido, la comunicación es esencial en las empresas, pues transmite información relevante para impulsar el desarrollo de estas. En la actualidad, a causa de la crisis sanitaria mundial las empresas han presentado problemas de comunicación, generando retrasos en el desarrollo de sus actividades. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2020, pág. 3).

América Latina es el mercado ideal para posicionar empresas que buscan la internacionalización; sin embargo, se ha identificado problemas de comunicación interna en las empresas, para lo cual, buscan seguir los modelos europeos con la finalidad de mejorar la relación entre empresas, sobre todo adoptar modelos para llevar un buen control interno. A causa de la pandemia suspendieron sus actividades generando que la comunicación organizacional sea deficiente. Las empresas latinoamericanas se están incorporando con fuerza no sólo al entorno digital, por ello están adquiriendo un gran protagonismo en base al uso de la tecnología para comunicarse, más aún, están dando un paso adelante hacia la comunicación interna como un factor clave en su políticas y estrategia de comunicación organizacional y desarrollo del control interno. Arzuaga (2018, pág. 137).

En el Perú, La CGR (2014, pág. 7), analiza la percepción de las instituciones sobre la ejecución del control interno en 2013, sólo el percentil bajo del 38% valora el control interno como herramienta de gestión. Debido a la COVID-19, es fundamental que las empresas conozcan y ajusten sus sistemas de detección de riesgos y peligros que puedan poner en peligro la marcha de la compañía.

Las compañías deben mantener un sistema de control interno sobre la información financiera, económica para evitar perjudicar a las empresas.

Para muchos trabajadores en el Perú, emplear una adecuada comunicación les suele resultar un gran desafío trayendo como consecuencias confusión, descoordinaciones en los proyectos, malestar en el ambiente laboral y deterioro de la eficiencia; y esto se debe a que muchos trabajadores no muestran un alto grado de interés por la organización o la comunicación que emplean es una comunicación solo por cumplir. Es decir, no se empeñan en aplicar una adecuada comunicación organizacional.

Por otro lado, podemos evidenciar hoy en día que los empresarios peruanos y extranjeros, están entendiendo que, para poder hacer empresa, sólo basta con ser socialmente responsables; pero lo que no entienden, es que también deben de contar con un adecuado control interno que les permita preservar el negocio, salvaguardar los activos, incrementar la capacidad de labores; y, por último, cumplir con los objetivos planteados.

Existen distintos factores los cuales limitan el inadecuado control interno en una empresa, y parte de estos factores surgen de las distintas áreas donde los trabajadores actúan de manera pasiva o relajada en función de sus labores. Se ha dejado a un lado la mejora de los controles internos en el cual el trabajador termina actuando de manera voluntaria y autónoma, creando de este modo desconcierto, desinterés por el trabajo y mala atención a los clientes.

En las organizaciones de México es básico poseer un apropiado control interno, debido a que se evitan fraudes y riesgos, se realiza la protección y amparan los activos así como los intereses de los negocios, así también se consigue valorar la eficiencia de la misma en relación a la organización. La gran mayoría de las PYMES no poseen el control interno apropiado, dado a que un gran porcentaje de ellas son denominadas como familiares, por lo que no son formales, tampoco tienen una organización apropiada y no cuentan con manuales de procesos y de normativas que sean transmitidas por todos los que integran la organización. Aguirre y Armenta (2012, pág. 1).

En Lima, donde se llevará a cabo el estudio, se encuentra la empresa “Liconsa Company SAC”; es una droguería dedicada a importar y comercializar productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de aseo en comercios especializados. Liconsa Company SAC, posee diferentes áreas tales como: almacén, logística, facturación, ventas, contabilidad y finanzas, cobranzas, administración y gerencia.

Como parte de la problemática, se especifica que en las áreas se ha podido visualizar y comprobar las diferentes dificultades que enfrentan los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC. El uso inadecuado de la comunicación organizacional con cada área, así como el deficiente control interno de estas ha venido siendo un gran problema que se vuelve cada vez más preocupante con el transcurrir del tiempo ocasionando que los objetivos organizacionales no se cumplan, se trabaje en un entorno distorsionado y haya retrasos y penalidades en las entregas.

Bajo los argumentos antes señalados, surge la necesidad de indagar la asociación que existe entre la comunicación y control interno de los trabajadores de la organización Liconsa Company SAC 2021.

Como resultado de ello se presenta el respectivo problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Control Interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021? , Y por ende los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el Ambiente de Control con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?; ¿Qué relación existe entre la Evaluación de Riesgos con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?; ¿De qué manera se relacionan las Actividades de Control con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?; ¿Cómo se relaciona la Información y Comunicación con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?; ¿Qué relación existe entre la Supervisión con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?

Por tanto, en lo que respecta a la justificación teórica, el estudio tiene como propósito aportar conocimientos sobre la vinculación entre comunicación organizacional y control interno; puesto que, se evidencia desconocimiento sobre los mecanismos y procedimientos de estas variables que garanticen la eficacia y eficiencia en las funciones de una empresa; además, se busca generar soluciones técnicas y científicas mediante los conocimientos teóricos.

Para la justificación práctica, este estudio se efectúa debido a que existe la necesidad de tener conocimiento de la asociación que se presenta entre la comunicación y el control interno en la organización. Es así que estos estudios muestran escenarios en nuevo panorama económico que brindan aportes a las empresas para una preparación técnica más eficiente con diversidad de instrumentos para hacer frente a las exigencias de la competencia.

Desde la percepción metodológica, este trabajo se justificó puesto que prevalecen estudios que guardan similitud al presentar métodos de investigación que permiten ahondar en detalles estudios pertinentes con metodología y líneas de investigación similares. En ese sentido, la presente investigación contribuirá en la validación de instrumentos que sirvan de apoyo a futuros investigadores, que al interesarse por dicha temática deseen abordar investigaciones futuras, además; los instrumentos utilizados serán validados por maestros, licenciados y administradores. La credibilidad de los mismos será medida mediante las herramientas de cálculo correspondientes.

Por consiguiente, para dar contestación al problema general, se estableció el correspondiente objetivo general: Demostrar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Control Interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Seguidamente, se formularon los objetivos específicos: Determinar la relación existente entre el Ambiente de Control con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Establecer la relación existente entre la Evaluación de Riesgos con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Identificar la relación existente de las Actividades de Control con la

Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Descubrir la relación existente entre la Información y Comunicación con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Deducir la relación existente entre la Supervisión con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Es por ello que aparece la siguiente hipótesis general: Existe relación directa entre la Comunicación Organizacional y el Control Interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021, del mismo modo se fijan las siguientes hipótesis específicas: El Ambiente de Control se relaciona significativamente con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Existe relación directa entre la Evaluación de Riesgos con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Las Actividades de Control se relacionan directamente con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. La Información y Comunicación se relacionan significativamente con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021. Existe relación directa entre la Supervisión con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber desarrollado el estudio analítico de la literatura planteada en el contexto internacional y nacional sobre “Comunicación Organizacional y Control Interno”; se presentan brevemente una gama de estudios que pueden ayudar a complementar nuestras bases teóricas.

Haciendo referencia a los antecedentes internacionales sobre la Comunicación Organizacional tenemos a los siguientes investigadores:

Barraza y Nieto (2020), utilizaron un enfoque de estudio no experimental para evaluar la comunicación organizacional de Carbones del Cerrejón Limited. Recogieron datos mediante un cuestionario compuesto por 25 preguntas tipo Likert aprobadas por diez expertos. En comparación con los datos adquiridos en este estudio, se obtuvo una media de 4,70 con una dispersión de 0,48 puntos, lo que indica que los colaboradores de la empresa interactuaban. Como resultado, se estableció que existe un ambiente comunicativo positivo en el que se intercambian ideas entre los colaboradores y los líderes, lo que demuestra el uso efectivo de la comunicación interna entre los diversos grupos de trabajo de la empresa.

Con respecto a los antecedentes internacionales sobre el Control Interno tenemos a los siguientes investigadores:

Rueda y Melo (2020), con el objetivo de diseñar un sistema de control interno para el área de tesorería de la empresa Estrategias Empresariales de Colombia E&E S.A.S, realizaron un enfoque de investigación cualitativo aplicado al departamento de tesorería de la empresa. Utilizaron un cuestionario para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. En relación a los resultados, se evidenció que debería realizarse un informe donde se reporte el estado del control, (si es necesario mejorarlo, actualizarlo, cambiarlo o inactivarlo); información que debe ser entregada a cada jefe del proceso y auditoría. Se concluyó, que el sistema de control interno diseñado sería útil al momento de evaluar la eficacia de sus prácticas en cuanto a control en el sistema organizacional de la empresa.

Así mismo, en cuanto a los antecedentes nacionales para la comunicación organizacional tenemos a los siguientes investigadores:

Celestino (2018), utilizó una metodología de estudio no experimental para examinar los elementos que influyen en la comunicación organizacional entre 60 empleados de la firma Solidez Empresarial. Recogió datos mediante un cuestionario; la escala de comunicación organizacional se dividió en cuatro categorías o factores: comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación diagonal. En conclusión, la comunicación descendente se observó en el 39% de los casos, la comunicación ascendente se observó en el 32% de los casos, la comunicación horizontal se observó en el 31% de los casos y la comunicación diagonal se observó en el 25% de los casos. Como resultado, se estableció que la comunicación descendente es el método más efectivo de comunicación organizacional para los empleados, con un 39% de aceptabilidad.

Yataco y Marin (2018), realizaron un diseño de estudio no experimental en 24 egresados trabajadores de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú entre 2014 y 2016. Realizaron la investigación mediante un cuestionario con preguntas estructuradas. Según los hallazgos de este estudio, la calidad del lenguaje utilizado por los empleadores para dirigir a los egresados trabajadores es decente en el 45,8%, óptima en el 29,2% y excepcional en el 25,0%. Así, se concluye que las características de la comunicación organizacional demostrada por los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú del 2014 al 2016 son las siguientes: calidad del lenguaje, respuesta del jefe, tipo de comunicación, informes emitidos, procesos institucionales, interrelación entre los miembros y, finalmente, conexión directa con el personal.

Abanto y Tamay (2019), realizaron un análisis para conocer la asociación en la comunicación organizacional y la colaboración en una municipalidad. Utilizaron un enfoque de estudio no experimental con 37 colaboradores de la Municipalidad de la entidad estatal. Se emplearon un cuestionario para recoger datos. Según los datos recogidos, la prueba Rho de Spearman calculó un coeficiente de asociación de 0,659 y una significación bilateral de 0,000, lo que indica que el vínculo de las variables es significativo. Como resultado, se comprobó que la comunicación

organizacional fluye a través de las distintas divisiones de la corporación para facilitar el correcto trabajo en grupo, fomentando así un entorno de compañerismo, concordia, compromiso y respeto.

Mientras que entre los antecedentes del control interno a nivel nacional tenemos a los siguientes investigadores:

Córdova y Cruzado (2020) con el objetivo de crear una conexión en la gestión administrativa y el control interno de una consultora y constructora. Fue no experimental con 30 empleados de la misma empresa. Utilizaron un enfoque de encuesta, utilizando un cuestionario para conocer las percepciones de los empleados. A partir de los hallazgos de este estudio, se estableció que existía una asociación moderadamente positiva entre las variables, como lo demuestra un Coeficiente de Pearson de 0,6449 y un coeficiente de determinación de 0,6449. (0.4159).

Por otro lado, tenemos las siguientes teorías orientadas a las variables: comunicación organizacional y control interno.

En cuanto a la comunicación organizacional, tenemos las siguientes teorías:

Madrigal (2002), define el lenguaje en la comunicación como el mecanismo que el hombre emplea para ponerse en contacto con los demás; pues, el hombre al ser eminentemente social, no puede vivir aislado de los demás. Se puede estimar que la comunicación es la esencia para el desarrollo de la sociedad y para que ésta sea favorable, es imprescindible que actúen todos los elementos que intervienen en el proceso comunicativo. Éstos son:

- Emisor: Persona que emite el mensaje.
- Receptor: Persona o personas que reciben el mensaje emitido. Puede intervenir el mensaje y emitir otro mensaje como respuesta.
- Mensaje: Idea o ideas expresadas por el sujeto emisor.
- Código: Normas establecidas para transmitir o cifrar el mensaje.

- Canal: Medios que utiliza el emisor y el receptor para ponerse en contacto; pueden ser medios directos: voz, gestos, movimientos; o medios indirectos: cartas, teléfonos, etc.
- Contexto o Referente: Representa las ideas. Todo mensaje significa una situación espacial y temporal.

En tal sentido, está claro que la comunicación nos permite informar algún tipo de suceso, hecho o eventualidad. Así mismo, se puede concluir que la comunicación es vital en todas las relaciones, contactos o tratos que tienen las personas; sostener una adecuada comunicación puede mejorar cualquier tipo de entorno, ya sea social o laboral. Siempre es bueno escuchar y darnos a entender.

Por consiguiente, es importante que tengamos en cuenta todos los factores de la comunicación para poder obtener lo que necesitamos y deseamos.

Castro (2014), sobre la comunicación organizacional refiere que:

La comunicación organizacional es en donde que ubican las entidades y forma parte de su correspondiente cultura o de sus normativas. Debido a esto, la comunicación entre los funcionarios de diversos grados, además de los jefes, así mismo de los subordinados, y pertinentes los directivos con la totalidad de la empresa, deberá ser apropiadamente fluida. (pág. 5)

Así pues, evidenciamos que la comunicación organizacional es el elemento primordial en toda empresa. La comunicación debe ser clara, concisa y coherente desde el nivel más alto, hasta los niveles más bajos. Si se quiere conseguir los propósitos y metas determinadas, se debe comunicar con facilidad y se debe erradicar los ya conocidos “teléfonos malogrados”.

Así mismo, para completar la importancia del presente enfoque, se concluye que si no se tiene una buena comunicación organizacional se perdería no solo el desarrollo de la organización; si no que también se perderían las ideas e iniciativas de los colaboradores para la obtención de proyectos y objetivos.

Palacios (2015), en su revista internacional de relaciones públicas, nos detalla lo siguiente:

EL RECORRIDO DE LA
INVESTIGACIÓN EN
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Surgió en
Norte América

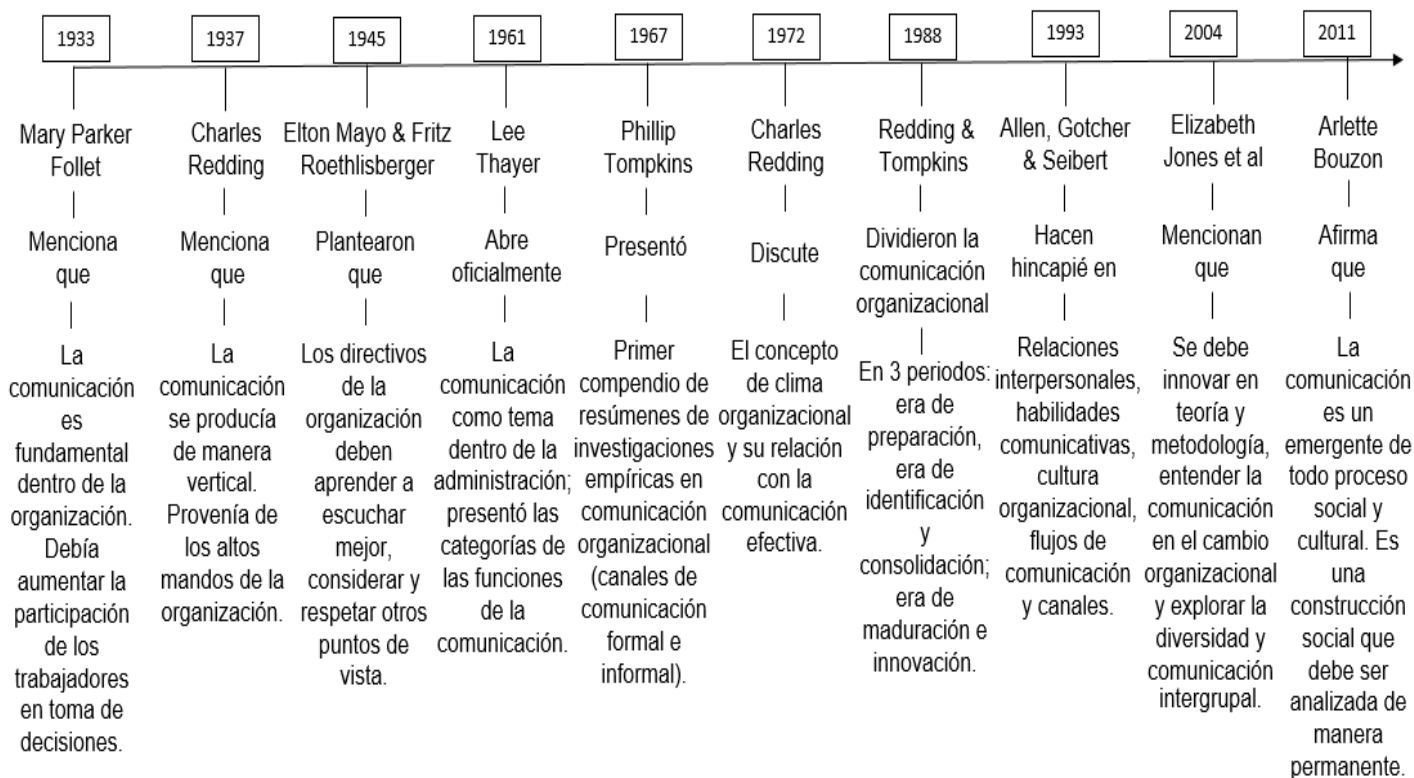


Figura 1. El proceso del estudio en vinculación a la comunicación organizacional

Fuente: *Elaboración propia.*

En pocas palabras, el autor nos narra la historia y los avances de la comunicación organizacional desde el siglo XX hasta el siglo XXI. Es importante saber ello para comprender como la comunicación en las organizaciones ha ido evolucionando. Se puede evidenciar que anteriormente los empresarios sólo se centraban en alcanzar resultados dejando de lado las necesidades y el sentir de los trabajadores. Por ello, poco a poco vamos viendo como se le da mayor énfasis al capital humano.

Una vez analizada la comunicación organizacional en su curso temporal, se llega a la conclusión de que se pueden lograr grandes objetivos apoyando y relacionando al personal con sus semejantes.

Lema et al (2017), mencionan que la comunicación a nivel de organización es el conjunto de tareas, procesos y actividades que se efectúan para transferir o absorber

datos por medio de variados medios, además de métodos y las correspondientes técnicas de comunicación a niveles externos como internos con el propósito de alcanzar los propósitos del negocio. (pág. 8)

Por lo tanto, la comunicación organizacional se debe de implementar efectivamente en toda empresa para transmitir a todo colaborador los objetivos y procesos institucionales. Es importante que jefaturas y subordinados se interrelacionen entre sí para que se genere una cultura y clima organizacional armonioso.

Al tener un buen ambiente laboral, se le puede inculcar a los colaboradores la responsabilidad para con la organización poniendo en práctica la misión, visión y filosofía de ésta. El contar con buenas relaciones laborales hace que los trabajadores ejerzan y conozcan sus funciones a la perfección.

Abedaño y Sánchez (2020), mencionan que la comunicación organizacional es:

La comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador, es fundamental para entender qué cree y cuáles son sus necesidades laborales e incluso personales, ya que las empresas que invierten en humanización serán más productivas y tendrán empleados más felices. (pág. 48)

En base a lo mencionado, es importante que mantengamos enfocados al personal hacia un objetivo, es fundamental que primero conozcamos al colaborador para luego motivarlo y estimular su compromiso para con la empresa; de esta manera, escuchando los intereses de los colaboradores, se pueden fortalecer las relaciones y se pueden facilitar así el alcance de los objetivos comunes.

Se decide incluir dicha teoría en la investigación ya que hoy por hoy, se puede observar en las empresas la ausencia y el desinterés por conocer detalladamente al capital humano.

Como dimensiones de la comunicación organizacional tenemos:

Emisor, según Pieró (2021), es quien envía información con el fin de entregar un mensaje, suministrar datos o transmitir un hecho.

Receptor, según González (2018), es quien recibe la información enviada por el emisor. Así, se convierte en el agente encargado de descifrar el mensaje según el código aplicado.

Mensaje, según Fernández (2018), es un mensaje enviado de una persona a otra; además, afirma que se utiliza para referirse a la agrupación de signos, además de símbolos que constituyen el objeto de una conversación.

Código, según Tradupla (2020), es un conjunto de símbolos y reglas para su combinación que deben ser comprendidos por el emisor y el receptor; ejemplos de ello son el inglés, además del español, el código Morse y el sistema Braille, entre otros.

Canal, según el Equipo Editorial Etecé (2021), es un medio físico o virtual que facilita el flujo de información entre un emisor y uno o varios receptores; ejemplos de medios son los libros, la radio, la televisión e internet.

Contexto o Referente, según Aced (2019), es un componente crítico del proceso comunicativo ya que determina cómo el lugar y el tiempo afectan a la comunicación.

Dentro de la Comunicación Organizacional se manifiestan los siguientes indicadores:

Empatía comunicativa, según Chaves & Muñoz (2013), es una cualidad comunicativa que mejora la cohesión y flexibilidad del grupo familiar; actúa como agente movilizador, generando un vínculo causal en el que cuanto mejor sea la comunicación familiar, mejor será el funcionamiento de la familia.

Gestión comunicativa, según Del Pino y Rodríguez (2017), es el interés por comprender los procesos de comunicación y dar explicaciones que ayuden a su estructuración, eficiencia y eficacia.

Atención comunicativa, según Flores (2016), es la cualidad mediante la cual nuestra conciencia puede seleccionar el objeto en el cual se concentrará, así como la información del mismo que quedarán fijados a manera de recuerdo.

Comprensión comunicativa, según el Ministerio de Educación (2016), es el acto de construir un significado a partir de un texto oral o escrito, resaltando lo

comprendido. Donde el oyente debe relacionar lo escuchado con sus experiencias previas, para interpretarlo, inferirlo y concebirlo. Dicho de otro modo, es la capacidad que tiene un individuo para desenvolverse eficientemente.

Claridad comunicativa, según Judeira (2007), es una habilidad que proporciona fluidez, naturalidad y permite una mayor comprensión; ahorrando tiempo, solucionando conflictos y aumentando la eficacia en el trabajo.

Coherencia comunicativa, según Arnao y Medina (2013), la coherencia comunicativa es una cualidad básica que proporciona sentido y coherencia al conjunto de significados de un texto como condición necesaria para que el texto sea caracterizado como tal; además, garantiza que el texto sea comprendido por los lectores. Es decir, las ideas y las conexiones de significado que se dan en su interior no son distintas a las que se dan en el conocimiento.

Eficacia comunicativa, según Badajoz y Rodriguez (2018) la eficacia comunicativa es un paradigma que se orienta a la consecución de objetivos persuasivos y se crea principalmente en la planificación de medios. Adicionalmente, lo aborda desde un ángulo diferente, dirigiéndose a relacionar unilateralmente la voluntad comunicativa del emisor, pues el objetivo de lo comunicado debe cumplirse a través de las estructuras físicas de sus mensajes y las respuestas activas de los receptores, quienes podrán demostrar si la comunicación fue efectiva o no.

Lenguaje comunicativo, según Garcia y Zebadúa (2012), definen el habla como un sistema de señales articuladas que se representa de forma única y distintiva a través del habla. Es un sistema de señales que los humanos utilizan para comunicarse, escuchar, leer y escribir.

SopORTE comunicativo, según Larrea (2012), es un análisis textual en donde se examina el tipo de texto a elaborar, el discurso, el género, los ámbitos de aplicación o su intencionalidad. En pocas palabras se resume que son los distintos canales que existen para comunicar un mensaje.

Entorno comunicativo, según el Sesame Time (2021), es el espacio existente en el que se da la comunicación entre los empleados y los jefes en un tiempo determinado.

En lo concerniente al control interno, tenemos las siguientes teorías:

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (2010), define como las políticas y procesos establecidos para ofrecer una confianza razonable de que una empresa será capaz de cumplir con sus objetivos especificados. (2010) define el control interno como "las políticas y procesos que existen para ofrecer una certeza razonable de que la entidad será capaz de cumplir con sus objetivos especificados." El control interno se compone de un entorno de control, sistemas contables y procedimientos de control. (pág. 4)

En otras palabras, el control interno es el conjunto de acciones que se desarrollan en una empresa para advertir posibles riesgos que atenten o afecten la obtención de metas y logros organizacionales. En la mayoría de los casos lo desarrollan los jefes con su personal a cargo.

Del mismo modo, si se ejerce un apropiado control interno en el interior de la empresa, se promoverá de esta manera la eficiencia organizacional y el cumplimiento de normas y reglas establecidas.

Según Auditool (2013), el control interno es un procedimiento asociado a los procesos, no un conjunto de engorrosos componentes burocráticos, que es llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de la empresa. Está diseñado para proporcionar una garantía adecuada para conseguir los propósitos respectivos, y es un aspecto crítico de la gestión empresarial.

Así mismo, manifiesta que el control interno cuenta con 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización, esto señala la importancia del control interno, pues, posee impacto directo en el grado de concientización del individuo respecto a la supervisión control de sus actividades con el fin de evitar riesgos corporativos.)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio, mismos que deben analizarse para determinar la mejor manera de administrarlos.)
- Actividades de control (Labores, normativas y procesos que aseguran que se ejecuten los lineamientos y las correspondientes políticas de la dirección

para hacer frente a los riesgos detectados. Es necesario mencionar que, por medio de estas se garantiza el correcto funcionamiento de la organización, pero sobre todo la calidad en el producto o servicio que brinda una empresa.)

- Datos y transmisión (Sistemas que ayudan a que los colaboradores de la organización capturen e intercambie los datos necesarios para ejecutar, administrar y supervisar sus actividades. La información debe ser clara y precisa, fácil de entender; en cuanto a la comunicación debe ser constante.)
- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo; dicho de otra manera, se comprueba el adecuado mantenimiento del sistema. Su importancia radica en determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

En general, después de analizar el presente enfoque, se concluye en resumidas palabras de que el control interno es una tarea de verificación o inspección para estar seguros de que todo se encuentra en orden. Ahora bien, si los componentes del control interno ya mencionados se aplican de una manera ordenada y organizada, entonces no habría de que preocuparse, ya que se estaría estableciendo un control interno efectivo y sólido.

Muñoz et al (2018), comunican que el control interno es un procedimiento ejecutado por el consejo de administración, así mismo por la dirección y los demás integrantes de una organización, diseñado con la finalidad de brindar un nivel de seguridad sensato en cuanto al logro de los correspondientes objetivos. (pág. 269). Esto permite visualizar la eficiencia así como la eficacia de las actividades además de la confiabilidad de los registros de una gestión empresarial.

Por ello, tener un eficiente control interno es vital para que las empresas consigan los objetivos propuestos y alcancen las metas a corto, mediano y largo plazo. Hoy en día, en las empresas peruanas, se puede evidenciar que el motivo por el cual no obtienen los objetivos planteados, los proyectos se caen en el camino o no se ejecutan correctamente las funciones; es porque cuentan con un deficiente control interno. Los colaboradores realizan sus funciones en base a su criterio sin tener alguien detrás que corrija a tiempo sus errores.

Está comprobado que para que una empresa sea competitiva en el mercado y obtenga el éxito deseado, no sólo se debe enfocar en el cliente, se debe enfocar sobre todo en sus colaboradores. Los colaboradores son el activo más valioso de toda empresa; si los colaboradores están siendo controlados de una manera efectiva, los resultados y los logros serán completamente extraordinarios.

Como dimensiones del control interno tenemos:

Ambiente de Control, según Calle (2020), es el entorno de control se refiere al ambiente que afecta a los miembros de una organización y a la gestión de sus operaciones. Este entorno sirve de base para la gestión de riesgos corporativos, ya que proporciona disciplina y estructura y también influye en todos los componentes de la gestión de riesgos.

Evaluación de Riesgos, según Cardoso (2016), es un proceso dinámico que tiene como objetivo detectar y gestionar los eventos o riesgos que afectan a la organización con el fin de asegurar la consecución de los objetivos asociados.

Actividades de Control, según el Consejo de la Judicatura (2020), son los actos realizados por los responsables de las unidades administrativas a través de políticas y procedimientos con el fin de cumplir los objetivos institucionales y gestionar los riesgos relacionados.

Información y Comunicación, según Ballesteros (2015), es un mecanismo que asegura la difusión amplia y transparente de la información sobre el funcionamiento, la gestión y los resultados de una entidad; su objetivo primordial es generar confianza a través de la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo adecuado de la información.

Supervisión, según Garcia et al (2019), es una actividad continua que asegura el adecuado funcionamiento de un sistema organizacional a través del tiempo. El objetivo principal y fundamental de la supervisión es asegurar que las actividades o labores se realicen satisfactoriamente.

Dentro del Control Interno encontramos los siguientes indicadores:

Filosofía administrativa, según Sy (2021), es la síntesis de la cultura de una organización, también conocida como su entorno, en un conjunto de principios fundamentales que transmiten todas las actividades empresariales de la organización. Por ello, se considera un componente crítico para alcanzar los objetivos de una empresa. De este modo, sirve de base para el objetivo y la visión de la empresa.

Recursos humanos, según Armijos et al (2019), es un conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y puedan aportar las personas a una organización. Se consideran como el principal activo de la organización; dado que, puede ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial haciendo que esta sea más competitiva.

Estructura organizacional, según Brume (2019), es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Esta estructura se establece para conocer el modo de operación dentro de una organización y es desarrollada para permitir lograr las metas que ayuden un crecimiento hacia el futuro.

Riesgos internos, según Cormican (2014), son las incertidumbres sobre los eventos de la organización y sus resultados que podrían tener un efecto negativo o positivo en el rendimiento de ésta y en sus objetivos.

Riesgos externos, según Consultize (2018), son todos aquellos que provienen del entorno de la empresa y que influyen o pueden afectar su operatividad pudiendo ocasionar o convertirse en amenazas para su desarrollo.

Desempeño laboral, según Guartán et al (2019), lo cataloga como un proceso transcendental para el éxito de la organización donde se evalúa y manifiesta las capacidades profesionales del colaborador obtenidas a nivel individual. También hace referencia a la calidad del trabajo que desempeña, ya que hace uso de sus competencias profesionales y habilidades blandas que conjuntamente permiten el logro de sus actividades.

Auditoría laboral, según Jover (2019), es el análisis exhaustivo de la empresa para identificar posibles contingencias laborales; de esta manera, se busca evitar problemas en el ámbito laboral y sanciones administrativas. Este análisis se realiza a través del estudio de la documentación e información aportada por la empresa,

donde el auditor concluye con un informe final exponiendo la situación real de la empresa en cuanto al cumplimiento de las obligaciones laborales.

Canales y medios de comunicación, según Merle Martínez (2017), la tecnología de la información es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se utilizan para comunicar, transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con el único fin de alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

Identificación de problemas, según Saffiro (2017), es reconocer las preocupaciones o necesidades de un fenómeno que se pretende resolver a fin de evitar ambigüedades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En el estudio se utilizó un enfoque aplicado, ya que se pretendió abordar una problemática existente y dar respuestas a inquietudes particulares. Según Rodríguez (2020), afirma que en este tipo de estudio, el investigador establece y comprende el problema, y el propósito es pronosticar un comportamiento determinado en un escenario específico.

Diseño de estudio: Se adoptó un diseño de estudio transeccional no experimental, cuya característica principal es la recolección de datos a lo largo de un período de tiempo determinado. Asimismo, las ocurrencias se observan tal y como se producen de forma natural en este tipo de metodología de estudio. Según Canales (2017), la investigación no experimental es de carácter metódico y empírico y no modifica las variables independientes.

Luego de lo ya mencionado, se pudo expresar el diseño planteado de la siguiente manera:

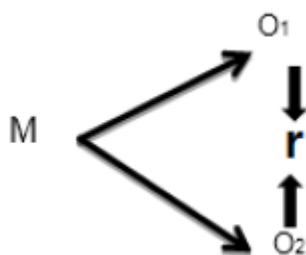


Figura 2. Gráfico respecto al diseño de investigación.

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M : Muestra.

O1 : Comunicación Organizacional.

O2 : Control Interno.

r : Relación entre las variables.

Nivel de investigación: Se aplicó un nivel transversal descriptivo – correlacional ya que se vieron propiedades, se revisaron bibliografías, se hicieron estudios comparativos y se estableció la relación que existe en las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

En el estudio se utilizó un método cuantitativo, mediante el cual se empleó la observación del proceso para recolectar datos, los cuales fueron evaluados a profundidad para llegar a abordar las preguntas de investigación antes de definir un tema de estudio definido y definitivo. Según Otero (2018), la investigación cuantitativa tiene aspectos fundamentales como la generación de hipótesis previas a la recolección y evaluación de datos; este planteamiento debe ser cuantificado mediante procedimientos científicos.

Variable I: Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es la variable independiente; ya que es controlada para ver sus resultados en la variable dependiente. Así mismo, ésta contiene las siguientes dimensiones:

D1: Emisor.

D2: Receptor.

D3: Mensaje.

D4: Código.

D5 Canal.

D6: Contexto o Referente.

Variable II: Control Interno

El control interno es la correspondiente variable dependiente, en efecto, es el resultado a estudiar y medir de la variable I “comunicación organizacional”. La V2 tiene como dimensiones:

D1: Ambiente de control.

D2: Evaluación de riesgos.

D3: Actividades de control.

D4: Información y comunicación.

D5: Supervisión.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se examinó una población censal y de conveniencia, junto con una técnica de muestreo no probabilístico que se basó en juicios de inclusión y exclusión; por lo tanto, los tamaños de la población así como de la muestra fueron los mismos. De acuerdo con Arias et al (2016), la población de estudio "es un conjunto de eventos definidos, limitados y accesibles que servirán de base para la selección de la muestra pertinente y que cumplen una serie de criterios establecidos"; es conveniente asociar la población con los objetivos de la investigación. (pág. 202)

Entonces, mi población, estuvo formada por 53 empleados de la organización Liconsa Company SAC.

Criterios de Inclusión

Colaborares que estén en planilla en la empresa Liconsa Company S.A.C.
Personal que decida voluntariamente formar parte de la investigación.
Personal que tenga tiempo disponible para llenar el cuestionario.

Criterios de Exclusión

Personal que no esté en planilla en la organización Liconsa Company S.A.C.
Personal que no quiera formar parte de la investigación.
Personal que no tenga tiempo disponible para rellenar el instrumento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuestas: Serán empleadas ya que es una técnica que admite recolectar datos sobre los pensamientos, ideas u opiniones que tiene cada uno de los trabajadores o personas sobre un tema en concreto. Gracias a esta técnica, se pudo recolectar datos de diferentes trabajadores al mismo tiempo.

Instrumento

Cuestionarios: Para ambas variables se aplicaron cuestionarios con la finalidad de salvar la opinión de los colaboradores de la organización Liconsa Company SAC en el lapso acerca del tema de estudio; iniciar de la cual se podrá desenvolver la correspondiente prueba de correlación. El formato que se aplicó fue el de la escala de Likert, en donde se señalaron con valores numéricos del 1 al 5 las frecuencias o percepciones de los colaboradores ante las situaciones reales interrogadas; en donde 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A Veces, 4 = Casi Siempre y 5 = Siempre.

A su vez, el cuestionario ejecutado a los colaboradores de la empresa Liconsa Company SAC, estuvo conformado por 34 preguntas: 16 preguntas orientadas a la primera variable (Comunicación Organizacional) y 18 a la variable 2 (Control Interno).

Validez

Las validaciones de los instrumentos se obtuvieron mediante la firma de tres juicios de expertos, los cuales estuvieron conformados por 2 magísteres y 1 administradora de empresas quienes certifican la validez para su uso y aplicación.

Tabla 1. *Validez del instrumento*

Expertos	Profesión	Opinión
Beatriz Panche Rodríguez	Administradora de Empresas	Aplicable
Rafael López Laredo	Magister	Aplicable
Eliana Pérez Ruibal	Licenciada en Administración	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar, que los instrumentos valorados por los especialistas se valoraron respetando y acatando los juicios de pertinencia, relevancia y claridad.

Confiabilidad

Para poder saber que tan confiable o que tan válido fue mi cuestionario o mi instrumento de medición se aplicó y utilizó la prueba estadística del Alfa de Cronbach; este proceso se realizó de acuerdo con las variables y las distintas interrogantes de los respectivos cuestionarios.

Haciendo uso de una prueba denominada piloto aplicada a 10 empleados de la organización Liconsa Company SAC se obtuvieron lo siguiente:

Tabla 2. *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS v.25.

Para mi variable 1 y 2 – Comunicación Organizacional y Control Interno respectivamente; se alcanzaron las siguientes valoraciones:

Tabla 3. *Estadísticas de fiabilidad*

V1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	16

V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	18

Por lo tanto, significa que mi instrumento de medición ya es respectivamente válido para ser aplicado al resto de mi población.

3.5. Procedimientos

Para el proceso del estudio, se efectuaron las conversaciones pertinentes con la parte gerencial de la empresa Liconsa Company SAC del distrito de San Miguel - Lima, consiguiendo el permiso para conseguir los datos necesarios y desarrollar la investigación.

El permiso se obtuvo de la manera más formal posible; se le hizo llegar una carta a la representante legal de la empresa solicitando el permiso correspondiente para realizar el estudio dentro de las instalaciones. Se le aseguró de que no se filtrarían datos externos a la materia de exploración y que todo resultado y opinión de los trabajadores se iban a manejar lo más discretamente posible.

3.6. Método de análisis de datos

Cuando ya se obtuvieron los respectivos datos de las variables de estudio aplicadas a la población mediante la técnica de la encuesta, se elabora nuestra base de datos en excel para luego ser trasladada al programa SPSS v.25 de manera ordenada, clasificada y codificada; esto, con el fin de determinar si las hipótesis planteadas son o no válidas.

Luego de realizar este proceso, se realizó un agrupamiento de datos; éstos agrupamientos permitieron a la vez, establecer niveles y rangos. Posterior a ello, se pudo llevar a cabo el análisis descriptivo e inferencial.

De acuerdo a su naturaleza, se contó con variables cualitativas pertenecientes a la escala de medición ordinal y por ende se realizó el empleo el coeficiente de correlación por rangos de Chi cuadrado.

Se tomaron en cuenta hipótesis nulas e hipótesis alternas y se seleccionaron niveles de significancia para las pruebas estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

Se valoraron los aportes de todas las personas que participaron con el pertinente respeto, además de seriedad y así misma responsabilidad. La recogida de datos se integró de manera transparente para que se puedan conseguir resultados que den soporte a la entidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4. Nivel de la variable 1 - Comunicación organizacional

		(fi)	%
Válido	REGULAR	6	11,3
	ADECUADO	40	75,5
	MUY ADECUADO	7	13,2
	Total	53	100,0

Fuente: SPSS v.25.

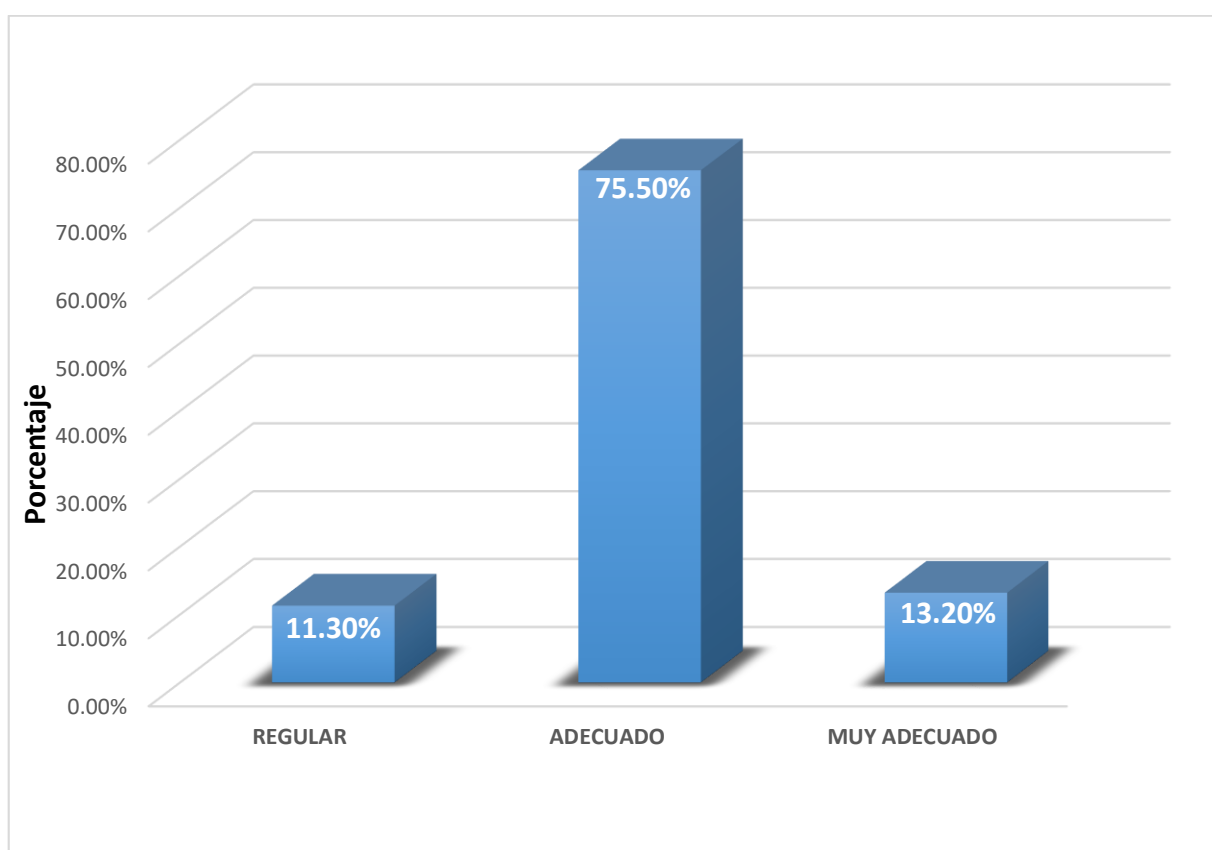


Figura 3. Gráfico respecto al nivel de comunicación organizacional.

De acuerdo la tabla 4, figura 3; el 11.30% de los empleados de la empresa Liconsa Company SAC estiman que la comunicación organizacional es regular, el 75.50% adecuado y el 13.20% muy adecuado.

Tabla 5. Nivel de las dimensiones de la V1

		Emisor		Receptor		Mensaje		Código		Canal		Contexto o Referente	
		(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%
Válido	INADECUADO	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,9	0	0,0	0	0,0
	REGULAR	20	37,7	3	5,7	9	17,0	8	15,1	10	18,9	31	58,5
	ADECUADO	27	50,9	29	54,7	34	64,2	37	69,8	23	43,4	18	34,0
	MUY ADECUADO	6	11,3	21	39,6	10	18,9	7	13,2	20	37,7	4	7,5
	Total	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: SPSS v.25.

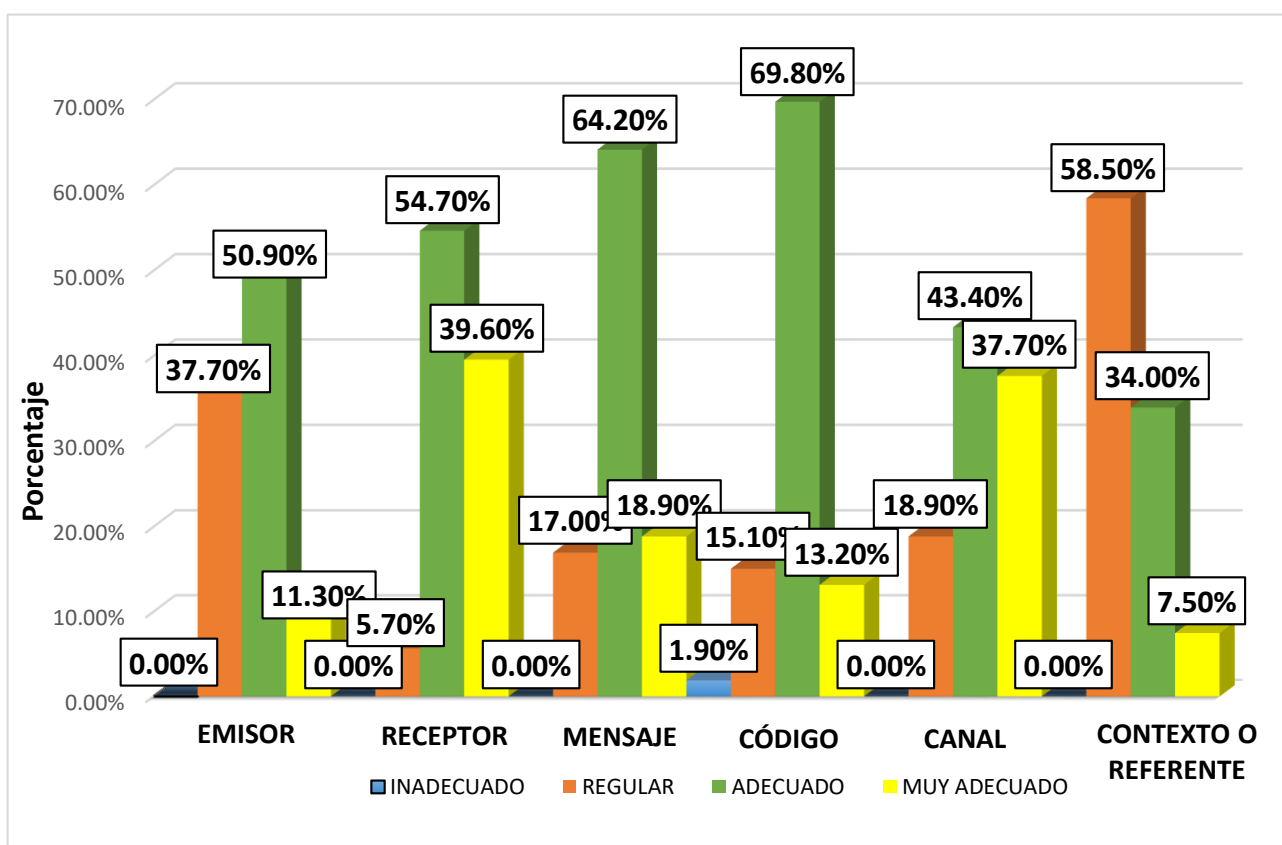


Figura 4. Gráfico respecto al nivel de las dimensiones de la V1

De acuerdo a la tabla 5, figura 4; el 0.00% de los trabajadores de la empresa Licons Company SAC sienten que el emisor es inadecuado, 37.70% regular, 50.9% adecuado y 11.30% muy adecuado. En lo concerniente al receptor; el 0.00% consideran que es inadecuado, 5.70% regular, 54.70% adecuado y 39.60% muy adecuado. Con respecto al mensaje; el 0.00% aseguran que es inadecuado, el

17.00% regular, 64.20% adecuado y 18.90% muy adecuado. Por otro lado, el 1.90% manifiestan que el código es inadecuado, 15.10% regular, 69.80% adecuado y 13.20% muy adecuado. Así mismo, el 0.00% mencionan que el canal es inadecuado, 18.90% regular, 43.40% adecuado y 37.70% muy adecuado. Finalmente, el 0.00% manifiestan que el contexto o referente es inadecuado, 58.50% regular, 34.00% apropiado y 7.5% muy apropiado.

Tabla 6. Nivel de la variable 2 – Control interno

		(fi)	%
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,9
	DESACUERDO	6	11,3
	ACUERDO	18	34,0
	MUY DE ACUERDO	28	52,8
	Total	53	100,0

Fuente: SPSS v.25.

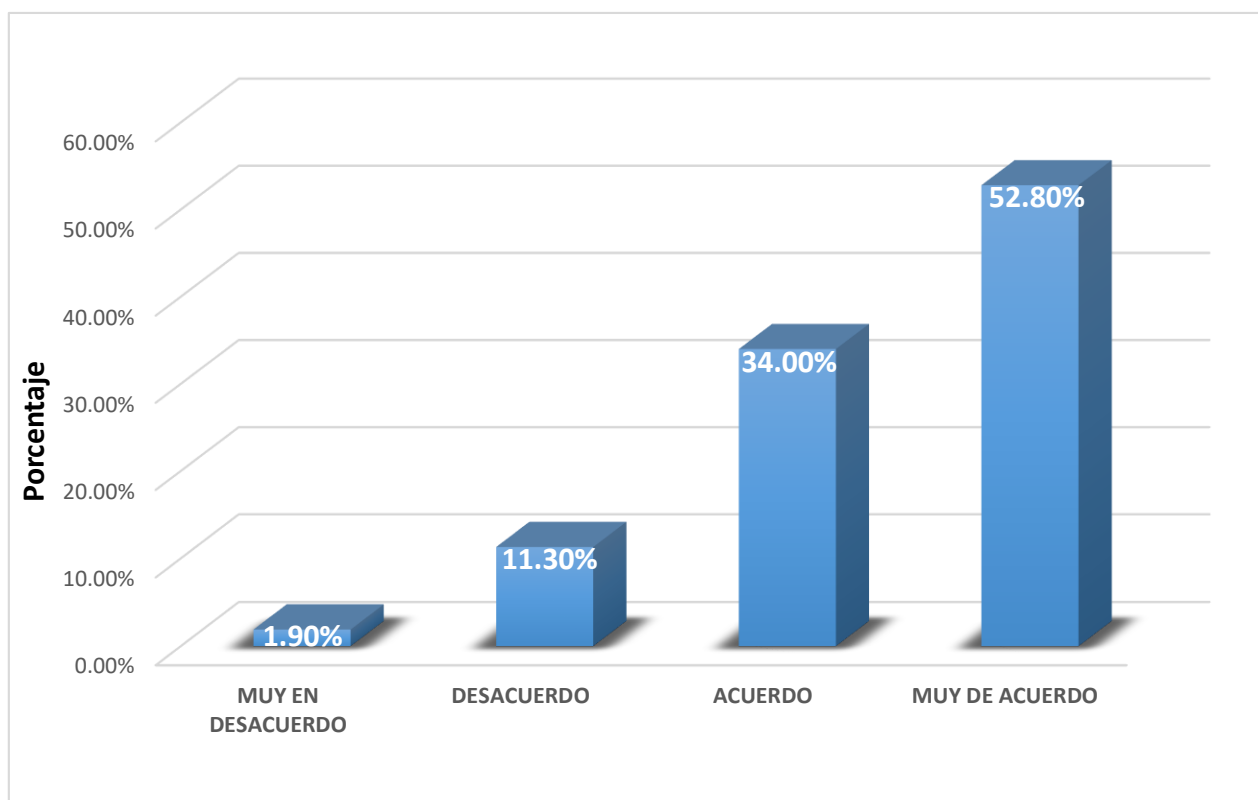


Figura 5. Gráfico respecto al grado del control interno

De acuerdo a la tabla 6, figura 5; el 1.90% de los empleados de la organización Liconsa Company SAC se encuentran muy en desacuerdo con el control interno, 11.30% desacuerdo, 34.00% acuerdo y el 52.80% muy de acuerdo.

Tabla 7. Nivel de las dimensiones de la V2

		Ambiente de Control		Evaluación de Riesgos		Actividades de Control		Información y Comunicación		Supervisión	
		(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0,0	22	41,5	3	5,7	15	28,3	2	3,8
	DESACUERDO	7	13,2	28	52,8	43	81,1	30	56,6	28	52,8
	ACUERDO	2	3,8	2	3,8	5	9,4	7	13,2	18	34,0
	MUY DE ACUERDO	44	83,0	1	1,9	2	3,8	1	1,9	5	9,4
	Total	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: SPSS v.25.

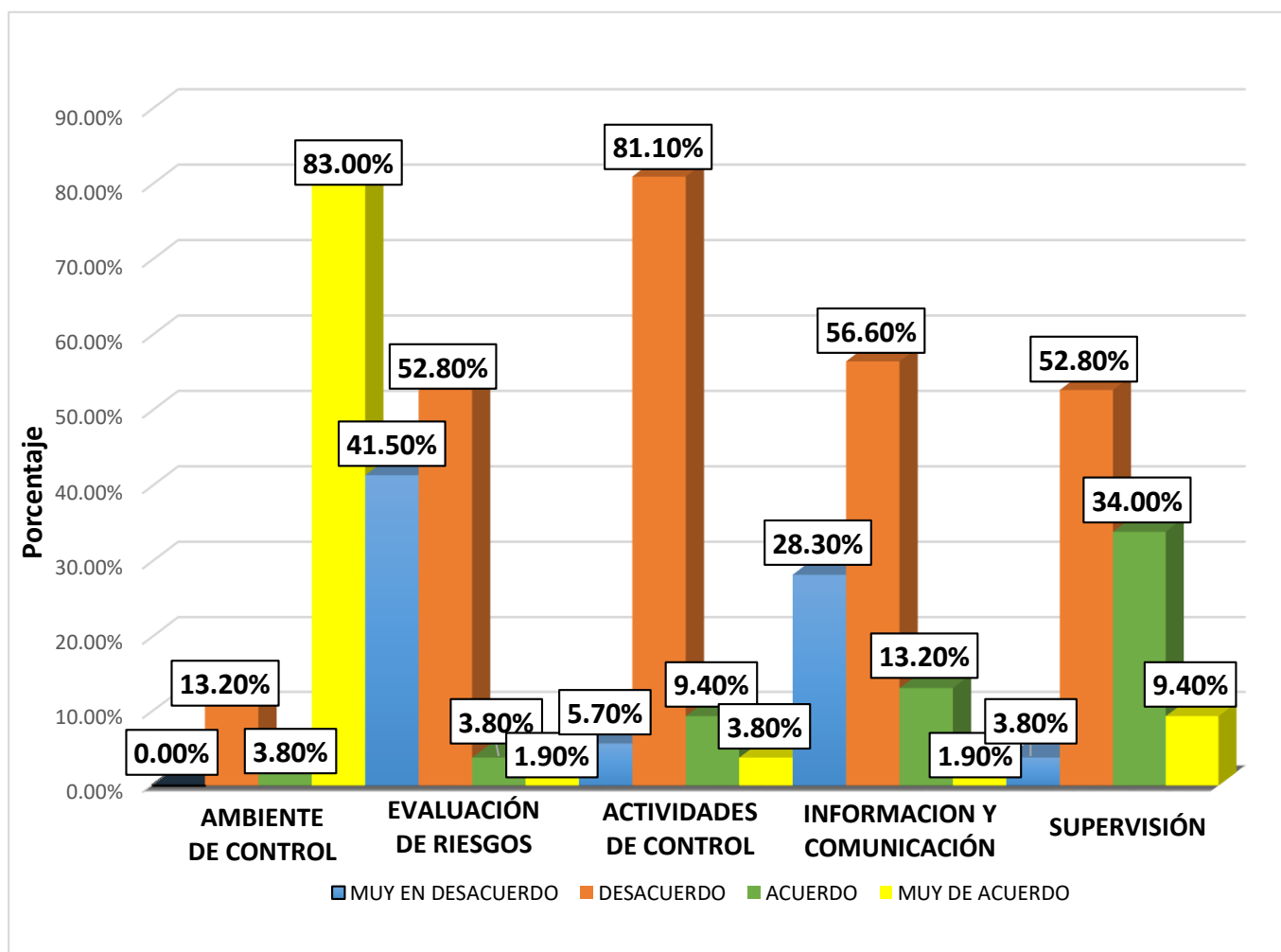


Figura 6. Gráfico respecto al nivel de las dimensiones de la V2

De acuerdo a la tabla 7, figura 6; el 0.00% de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC hallan muy en desacuerdo el ambiente de control, 13.20% desacuerdo, 3.80% acuerdo y 83.00% muy de acuerdo. El 41.50% detectan muy en desacuerdo la evaluación de riesgos, 52.80% desacuerdo, 3.80% acuerdo y 1.90% muy de acuerdo. El 5.70% encuentran muy en desacuerdo las actividades de control, 81.10% desacuerdo, 9.40% acuerdo y el 3.80% muy de acuerdo. El 28.30% ubican muy en desacuerdo la información y comunicación, 56.60% desacuerdo, 13.20% acuerdo y el 1.90% muy de acuerdo. Finalmente, el 3.80% notan muy en desacuerdo la supervisión, 52.80% desacuerdo, 34.00% acuerdo y 9.40% muy de acuerdo.

4.2 Análisis inferencial

Una vez que se efectuó el análisis descriptivo de variables y dimensiones; se procedió a elaborar el análisis inferencial, es decir, a comprobar las hipótesis planteadas. Por lo tanto, y en resumidas cuentas; se encuentra la relación que existe entre la variable 1 y 2, con ayuda de la herramienta tablas cruzadas del programa estadístico SPSS v.25.

A este proceso de corroboración se le denomina prueba de correlación de chi cuadrado.

Tabla 8. *Tabla de prueba cruzada de la hipótesis general*

Control Interno

			MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	ACUERDO	MUY DE ACUERDO	Total
Comunicación Organizacional	REGULAR	Frecuencia	1	1	3	1	6
		Porcentaje	16,7%	16,7%	50,0%	16,7%	100,0%
	ADECUADO	Frecuencia	0	5	14	21	40
		Porcentaje	0,0%	12,5%	35,0%	52,5%	100,0%
	MUY ADECUADO	Frecuencia	0	0	1	6	7
		Porcentaje	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	100,0%
Total	Frecuencia		1	6	18	28	53
	Porcentaje		1,9%	11,3%	34,0%	52,8%	100,0%

Fuente: *Instrumento aplicado - 2021*

Como se muestra en la tabla 8, la suma de las variables de comunicación organizativa en el nivel "regular" incluye el 16,7% del nivel "muy en desacuerdo", el 16,7% del nivel "en desacuerdo", el 50,0% del nivel "de acuerdo" y el 16,7% del grado "muy de acuerdo" del control interno. En el segundo nivel, se puede demostrar que el 100% de la comunicación organizativa es "suficiente", el 12,5% está "en desacuerdo", el 35,0% está "de acuerdo" y el 52,5% está "muy de acuerdo". En el tercer nivel, el 100% de la comunicación organizativa "muy adecuada" equivale al 14,3% de "acuerdo" y al 85,7% de "muy de acuerdo" del control interno.

Si X^2_c es superior que X^2_t , se admite la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Si, por el contrario, $X^2_t > X^2_c$, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

0,05 se considera significativo.

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson entre una variable independiente y una dependiente revela lo siguiente:

0,043 < 0,05 Chi-cuadrado de Pearson

Tabla 9.
Chi
–
General

	Valor	df	Significación asintótica	<i>Prueba de Cuadrado Hipótesis</i>
Chi-cuadrado de Pearson	13,010 ^a	6	0.043	
Razón de verosimilitud	10.789	6	0.095	
Asociación lineal por lineal	7.643	1	0.006	
N de casos válidos	53			

Fuente: SPSS v.25.

Existencia: La valoración estimada de Chi-cuadrado es $X^2c = 13,010$; la valoración teórica con un grado de confianza del 95% y seis grados de libertad es $X^2t = 12,5916$. En consecuencia, no se satisface la conexión $X^2t > X^2c$. En consecuencia, se aceptan tanto la hipótesis alternativa (H_a) como la hipótesis nula, mientras que se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, se considera que la comunicación corporativa y el control interno están inextricablemente unidos.

Significancia: Utilizando el valor P como criterio de decisión, el valor de significación asintótica es de $0,043 < 0,05$, con un nivel de significación de $= 0,05$. De acuerdo con lo anterior, las variables son estadísticamente significativas.

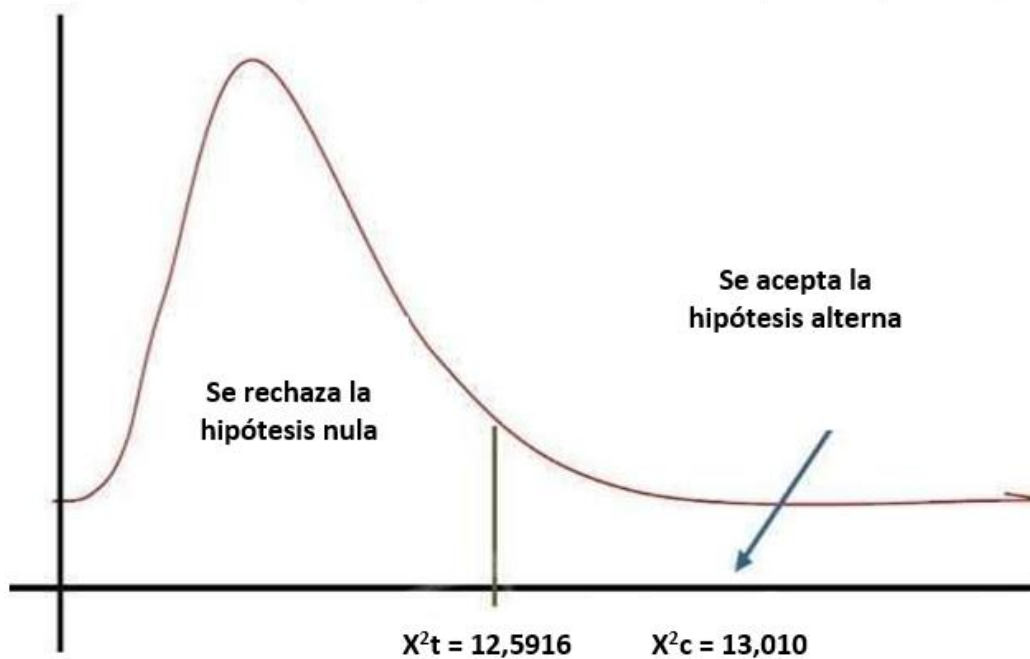


Figura 7. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis general

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. *Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 1*

			Comunicación Organizacional			
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	Total
Ambiente de Control	DESACUERDO	Frecuencia	2	5	0	7
		Porcentaje	28,6%	71,4%	0,0%	100,0%
	ACUERDO	Frecuencia	0	1	1	2
		Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	MUY DE ACUERDO	Frecuencia	4	34	6	44
		Porcentaje	9,1%	77,3%	13,6%	100,0%
Total	Frecuencia	6	40	7	53	
	Porcentaje	11,3%	75,5%	13,2%	100,0%	

Fuente: SPSS v.25.

Según el cuadro 10, la totalidad de la dimensión de entorno de control en el nivel de "desacuerdo" corresponde al 28,6 por ciento del nivel "adecuado" de comunicación organizativa y al 71,4 por ciento del nivel "suficiente". En el segundo nivel, es evidente que el 100% del entorno de control en el grado de "acuerdo" compete al 50,0 por ciento del grado "suficiente" de comunicación organizativa y al 50,0 por ciento del nivel "muy adecuado" de comunicación organizativa. En el tercer nivel, cabe destacar que el 100% del entorno de control en el nivel "muy de acuerdo" corresponde al 9,1% en el nivel "suficiente", al 77,3% en el nivel "adecuado" y al 13,6% en el nivel "muy adecuado" de la comunicación organizativa.

La hipótesis nula se pone a prueba en relación con la hipótesis alternativa:

Ha: El ambiente de control se asocia significativamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Ho: El ambiente de control no se asocia significativamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Para evaluar la hipótesis particular se define lo siguiente 1:

Si $X^2_c > X^2_t$, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), mientras que se rechaza la hipótesis nula (H_0). Si, por el contrario, $X^2_t > X^2_c$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

0,05 se considera significativo.

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson entre una variable independiente y una dependiente revela lo siguiente

0,244 > 0,05 en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

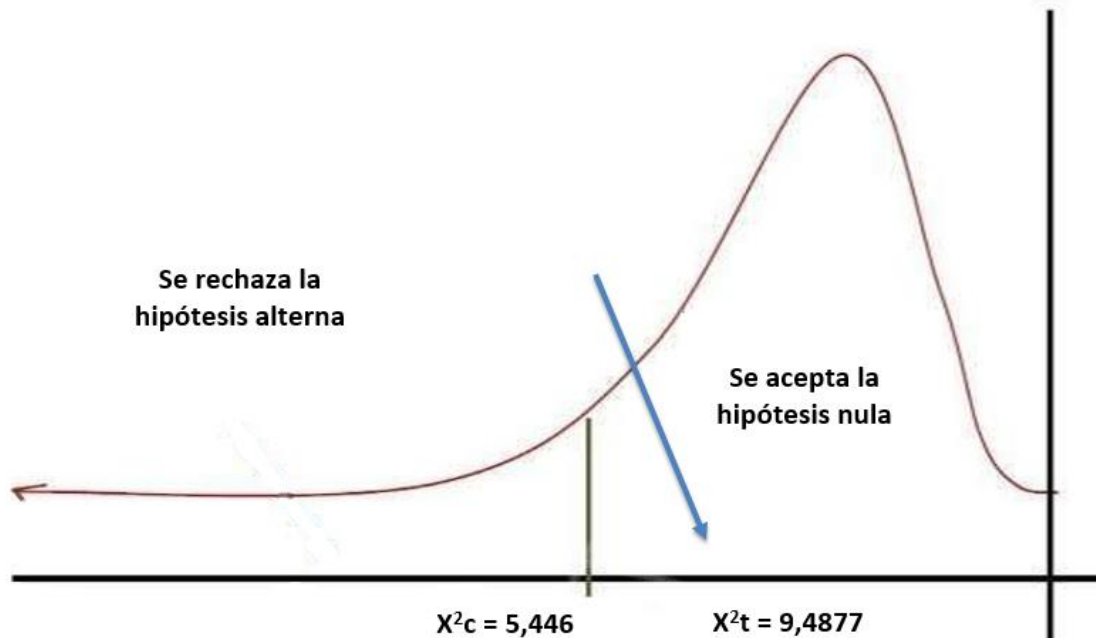
Tabla 11. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 1

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	5,446 ^a	4	0.244
Razón de verosimilitud	5.224	4	0.265
Asociación lineal por lineal	1.735	1	0.188
N de casos válidos	53		

Fuente: SPSS v.25.

Existencia: La valoración estimada de Chi-cuadrado es $X^2_c = 5,446$, mientras que la valoración teórica con un intervalo de confianza del 95% y cuatro grados de libertad es $X^2_t = 9,4877$. Por tanto, se satisface la conexión de orden $X^2_t > X^2_c$. En consecuencia, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a). En consecuencia, se ultima que el entorno de control tiene poco impacto en la comunicación organizativa.

Significación: Utilizando el valor P como criterio de decisión, el valor de significación asintótica es de $0,244 > 0,05$, con un grado de significación de $= 0,05$. De acuerdo con lo anterior, las variables son estadísticamente significativas.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. *Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 2*

			Comunicación Organizacional			
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	Total
Evaluación de Riesgos	MUY EN DESACUERDO	Frecuencia	4	16	2	22
		Porcentaje	18,2%	72,7%	9,1%	100,0%
	DESACUERDO	Frecuencia	2	23	3	28
		Porcentaje	7,1%	82,1%	10,7%	100,0%
	ACUERDO	Frecuencia	0	1	1	2
		Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	MUY DE ACUERDO	Frecuencia	0	0	1	1
		Porcentaje	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Frecuencia	6	40	7	53	
	Porcentaje	11,3%	75,5%	13,2%	100,0%	

Fuente: SPSS v.25.

Según la Tabla 12, la totalidad de las dimensiones de evaluación de riesgos que entran en la categoría "muy en desacuerdo" corresponden al 18,2 por ciento a la categoría "regular", al 72,7 por ciento a la categoría "adecuada" y al 9,1 por ciento

a la categoría "muy adecuada" de la comunicación corporativa. En el segundo nivel, se muestra que el 100% de la valoración del riesgo para el grado "en desacuerdo" corresponde al 7,1 por ciento a la categoría "regular", al 82,1 por ciento a la "adecuada" y al 10,7 por ciento a la "muy adecuada" de la comunicación corporativa. En el tercer nivel, se demuestra que el 100 por cien de la evaluación de riesgos para el grado "de acuerdo" corresponde al 50,0 por ciento de los niveles "adecuado" y al 50,0 por ciento de los niveles "muy adecuado" de comunicación corporativa. El cuarto nivel demuestra que el 100% de la evaluación de riesgos en el nivel "muy de acuerdo" se correlaciona con el 100,0% de la comunicación organizativa en el nivel "muy adecuado".

La hipótesis nula se contrasta con la hipótesis alternativa:

Ha: Existe relación directa entre la evaluación de riesgos con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Ho: No existe relación directa entre la evaluación de riesgos con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Para comprobar la hipótesis particular 2 se define lo siguiente

Si $X^2_c > X^2_t$, se acepta la hipótesis alternativa (Ha), mientras que se rechaza la hipótesis nula (Ho). Si, por el contrario, $X^2_t > X^2_c$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

0,05 se considera significativo.

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson entre una variable independiente y una dependiente revela lo siguiente

0,089 > 0,05 en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

Tabla 13. *Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica Nº 2*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	10,967 ^a	6	0.089
Razón de verosimilitud	7.798	6	0.253
Asociación lineal por lineal	5.218	1	0.022
N de casos válidos	53		

Fuente: SPSS v.25.

Existencia: La valoración estimada de Chi-cuadrado es $X^2c = 10,967$; el valor teórico con un grado de confianza del 95% y seis grados de libertad es $X^2t=12,5916$. Por tanto, se satisface la conexión de orden $X^2t > X^2c$.

La hipótesis alternativa (H_a) se rechaza entonces a favor de la hipótesis nula. Como resultado, se determina que no existe una asociación directa entre la valoración de riesgos y la comunicación corporativa.

Significación: Utilizando el valor P como criterio de decisión, se obtiene un valor de significación asintótica de $0,089 > 0,05$, con un grado de significación de $= 0,05$. De acuerdo con lo anterior, las variables son estadísticamente significativas.

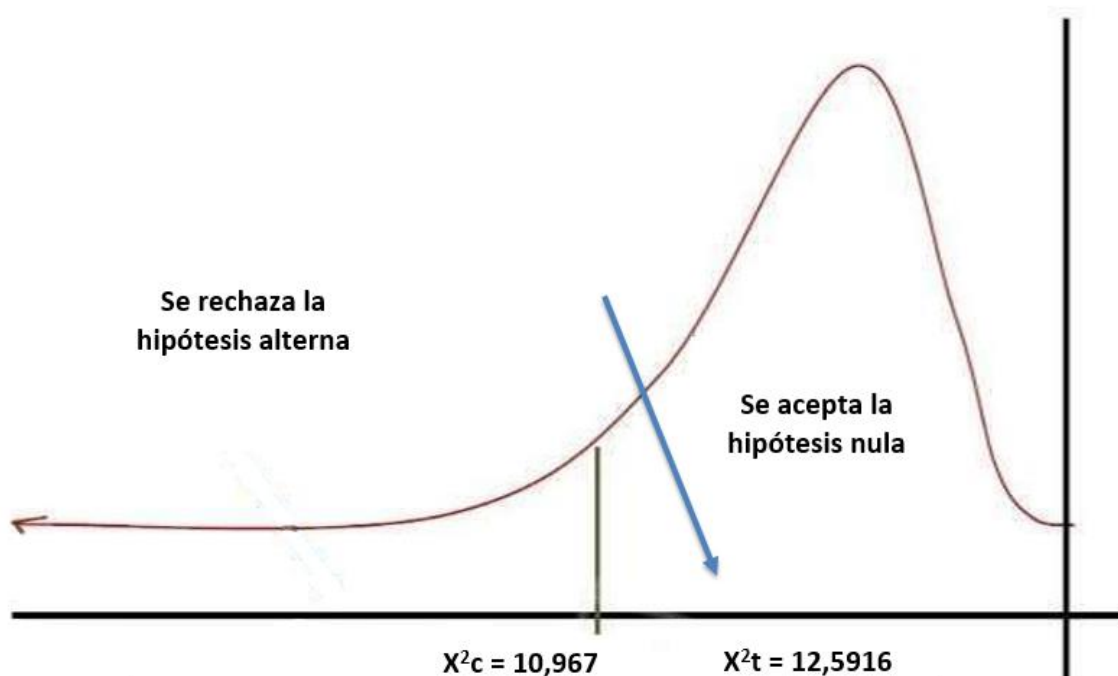


Figura 9. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 2

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 3

			Comunicación Organizacional			
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	Total
Actividades de Control	MUY EN DESACUERDO	Frecuencia	1	2	0	3
		Porcentaje	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	DESACUERDO	Frecuencia	5	33	5	43
		Porcentaje	11,6%	76,7%	11,6%	100,0%
	ACUERDO	Frecuencia	0	4	1	5
		Porcentaje	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
	MUY DE ACUERDO	Frecuencia	0	1	1	2
		Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	Frecuencia	6	40	7	53	
	Porcentaje	11,3%	75,5%	13,2%	100,0%	

Fuente: SPSS v.25.

Según la tabla 14, la totalidad de la dimensión de actividades de control que están "muy en desacuerdo" pertenece en un 33,3 por ciento al grado "regular" de comunicación organizativa y en un 66,7 por ciento al grado "suficiente" de comunicación organizativa. En el segundo nivel, se afirma que el 100% de las acciones de control en el nivel "en desacuerdo" se clasifican como "regulares", el 76,7 por ciento como "adecuadas" y el 11,6 por ciento como "muy adecuadas". En el tercer nivel, se afirma que el 100% de las acciones de control en el nivel "de acuerdo" son "suficientes" en términos de comunicación organizativa, siendo el 80,0% "adecuadas" y el 20,0% "muy adecuadas". En el cuarto nivel se afirma que el 100% de las acciones de control en el nivel "muy de acuerdo" competen al 50,0% del grado "suficiente" de comunicación organizativa y el 50,0% al nivel "muy adecuado".

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna:

Ha: Las actividades de control se relacionan directamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la organización Liconsa Company SAC, Lima – 2021

Ho: Las actividades de control no se relacionan directamente con la comunicación de los trabajadores de la organización Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

La siguiente información es necesaria para evaluar la hipótesis particular 3:

Si $X^2_c > X^2_t$, admitimos la hipótesis alternativa (Ha), pero rechazamos la hipótesis nula (Ho). En cambio, si $X^2_t > X^2_c$, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

0,05 se considera estadísticamente significativo.

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson arroja los siguientes resultados:

Los resultados de la prueba Chi-cuadrado de Pearson indican que 0,543 es más que 0,05.

Tabla 15. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 3

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	5,008 ^a	6	0.543
Razón de verosimilitud	4.896	6	0.557
Asociación lineal por lineal	3.950	1	0.047
N de casos válidos	53		

Fuente: SPSS v.25.

Existencia: $X^2_c = 5,008$ es el valor de Chi-cuadrado determinado; $X^2_t = 12,5916$ es el valor teórico con un nivel de confianza del 95% y seis grados de libertad. Por lo tanto, se satisface la conexión de orden $X^2_t > X^2_c$. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa (Ha). En consecuencia, se llega

al desenlace de que no existe una asociación directa entre las acciones de control y la comunicación corporativa.

Significación: Utilizando el valor P como criterio de decisión, el valor de significación asintótica es de $0,543 > 0,05$, con un nivel de significación de $= 0,05$. De acuerdo con lo anterior, las variables son estadísticamente significativas.

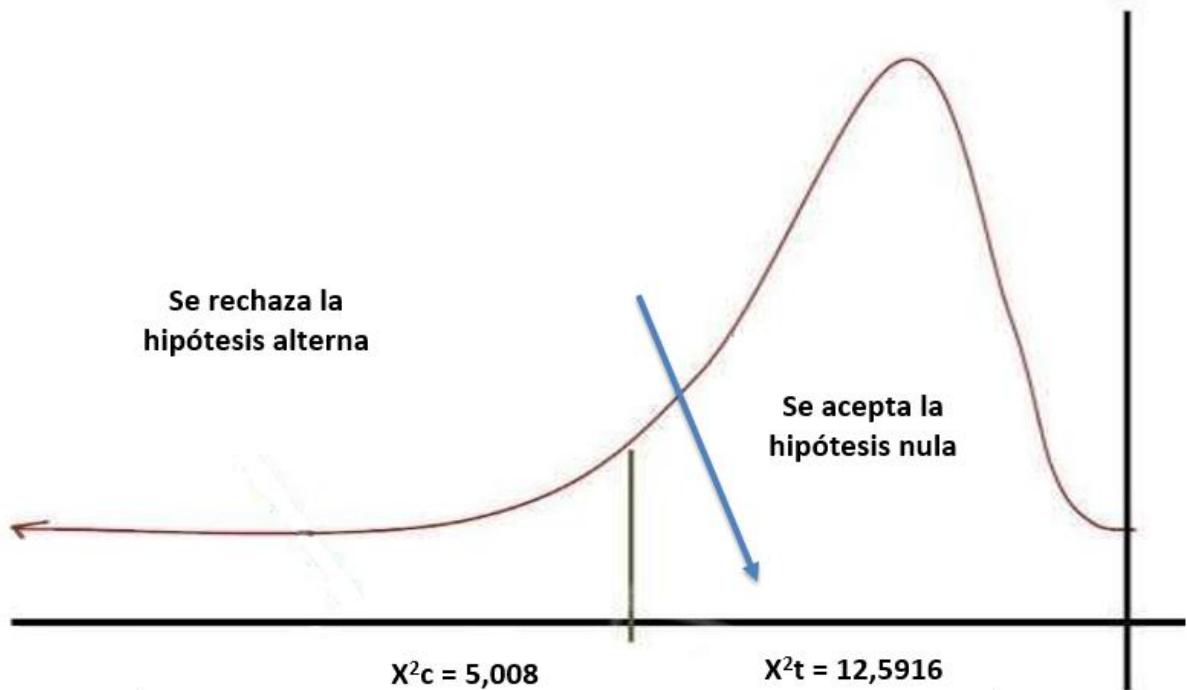


Figura 10. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. *Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 4*

			Comunicación Organizacional			
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	Total
Información y Comunicación	MUY EN DESACUERDO	Frecuencia	3	11	1	15
		Porcentaje	20,0%	73,3%	6,7%	100,0%
	DESACUERDO	Frecuencia	3	24	3	30
		Porcentaje	10,0%	80,0%	10,0%	100,0%
	ACUERDO	Frecuencia	0	5	2	7
		Porcentaje	0,0%	71,4%	28,6%	100,0%
	MUY DE ACUERDO	Frecuencia	0	0	1	1
		Porcentaje	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Frecuencia	6	40	7	53	
	Porcentaje	11,3%	75,5%	13,2%	100,0%	

Fuente: SPSS v.25.

Según la Tabla 16, la totalidad de las dimensiones de información y comunicación que están "muy en desacuerdo" pertenecen en un 20,0 por ciento a la categoría "regular", en un 73,3 por ciento a la categoría "adecuada" y en un 6,7 por ciento a la categoría "muy adecuada" de la comunicación corporativa. En el segundo nivel, se destaca que el 100 por ciento de la información y la comunicación en el nivel "en desacuerdo" se clasifica como 10,0 por ciento "regular", 80,0 por ciento "adecuada" y 10,0 por ciento "muy adecuada" de la comunicación corporativa. En el tercer nivel, se dice que el 100 por cien de la información y la comunicación en el nivel "de acuerdo" equivale a un 71,4 por ciento de comunicación organizativa "suficiente" y a un 28,6 por ciento de comunicación organizativa "muy adecuada". El cuarto nivel demuestra que el 100% de la información y la comunicación en el nivel "muy de acuerdo" equivale al 100,0% de la comunicación organizativa en el nivel "muy adecuado".

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna:

Ha: La información y comunicación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Ho: La información y comunicación no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

A continuación se define con el fin de probar la hipótesis particular 4:

Si $X^2c > X^2t$, se acepta la hipótesis alternativa (Ha), mientras que se rechaza la hipótesis nula (Ho). Si, por el contrario, $X^2t > X^2c$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

El valor de 0,05 se considera significativo.

Podemos deducir lo siguiente utilizando la Chi-cuadrado de Pearson en una variable independiente y una variable dependiente representativa:

El valor de la Chi-cuadrado de Pearson es 0,106 más que 0,05.

Tabla 17. Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 4

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	10,485 ^a	6	0.106
Razón de verosimilitud	8.383	6	0.211
Asociación lineal por lineal	5.912	1	0.015
N de casos válidos	53		

Fuente: SPSS v.25.

Existencia: La valoración estimada de Chi-cuadrado es $X^2c = 10,485$; la valoración teórica con un grado de confianza del 95% y seis grados de libertad es $X^2t = 12,5916$. Por tanto, se efectúa la relación de orden $X^2t > X^2c$. La hipótesis alternativa (Ha) se rechaza entonces a favor de la hipótesis nula. Como resultado, se ultima que la información y la comunicación relevantes no están relacionadas con la comunicación corporativa de forma significativa.

Significación: Utilizando el valor P como criterio de decisión, el valor de significación asintótica es de 0,106 > 0,05, con un nivel de significación de = 0,05. De acuerdo con lo anterior, las variables son estadísticamente significativas.

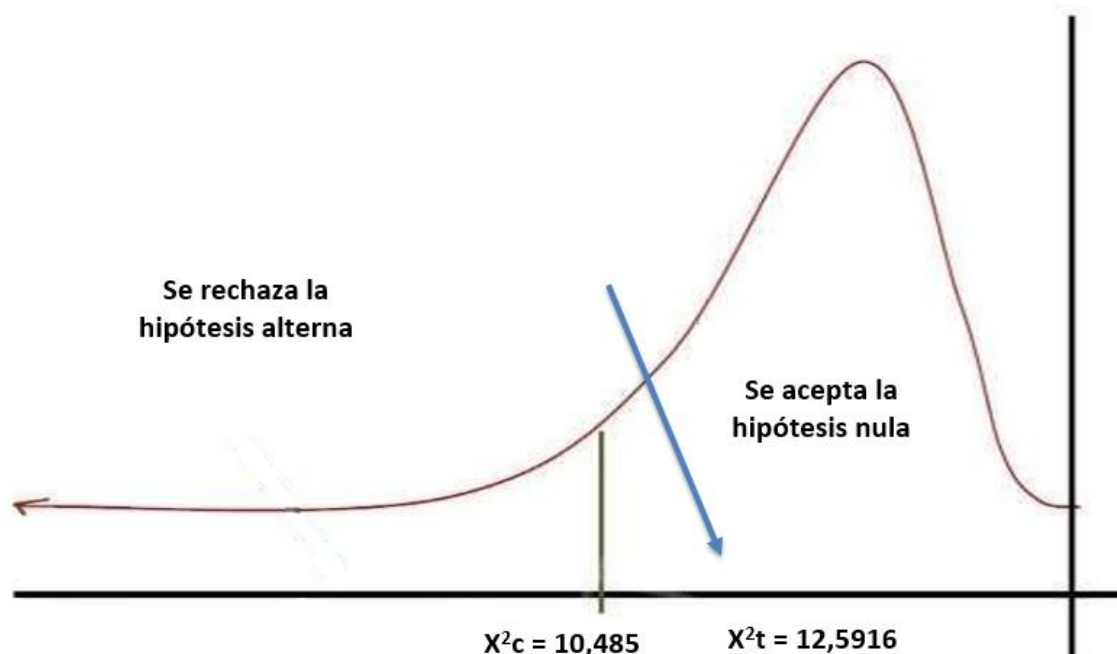


Figura 11. Gráfico respecto al contraste de la hipótesis específica N° 4

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Tabla de prueba cruzada de la hipótesis específica N° 5

			Comunicación Organizacional			
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	Total
Supervisión	MUY EN DESACUERDO	Frecuencia	1	1	0	2
		Porcentaje	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	DESACUERDO	Frecuencia	3	21	4	28
		Porcentaje	10,7%	75,0%	14,3%	100,0%
	ACUERDO	Frecuencia	2	15	1	18
		Porcentaje	11,1%	83,3%	5,6%	100,0%
	MUY DE ACUERDO	Frecuencia	0	3	2	5
		Porcentaje	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total	Frecuencia		6	40	7	53
	Porcentaje		11,3%	75,5%	13,2%	100,0%

Fuente: SPSS v.25.

Según el cuadro 18, el 100% de las puntuaciones de la dimensión de supervisión en la categoría "muy en desacuerdo" corresponde al 50,0% de la calificación "regular" y al 50,0% de la calificación "suficiente" de la comunicación organizativa. En el segundo nivel, el 100% de la supervisión en el nivel "en desacuerdo" se describe como un 10% "regular", un 75% "suficiente" y un 14,3% "muy adecuado" en términos de comunicación organizativa. En el tercer nivel, el 100% de la supervisión del nivel "de acuerdo" corresponde a un 11,1% "regular", un 83,3% "suficiente" y un 5,6% "muy adecuado" en cuanto a la comunicación empresarial. El cuarto nivel demuestra que el 100% de supervisión del nivel "muy de acuerdo" corresponde al 60,0% del nivel "suficiente" de comunicación organizativa y al 40,0% del nivel "muy adecuado".

Contrastación de la hipótesis nula en comparación a la alterna:

Ha: Existe relación entre la supervisión con la comunicación organizacional de los colaboradores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Ho: No existe relación entre la supervisión con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.

Se establece lo siguiente para la prueba adecuada de la hipótesis específica 5:

Si $X^2_c > X^2_t$, se admite la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Si $X^2_t > X^2_c$, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

0,05 se considera significativo.

Se determina que la Chi-cuadrado de Pearson entre una variable independiente y una dependiente es: $0,277 > 0,05$.

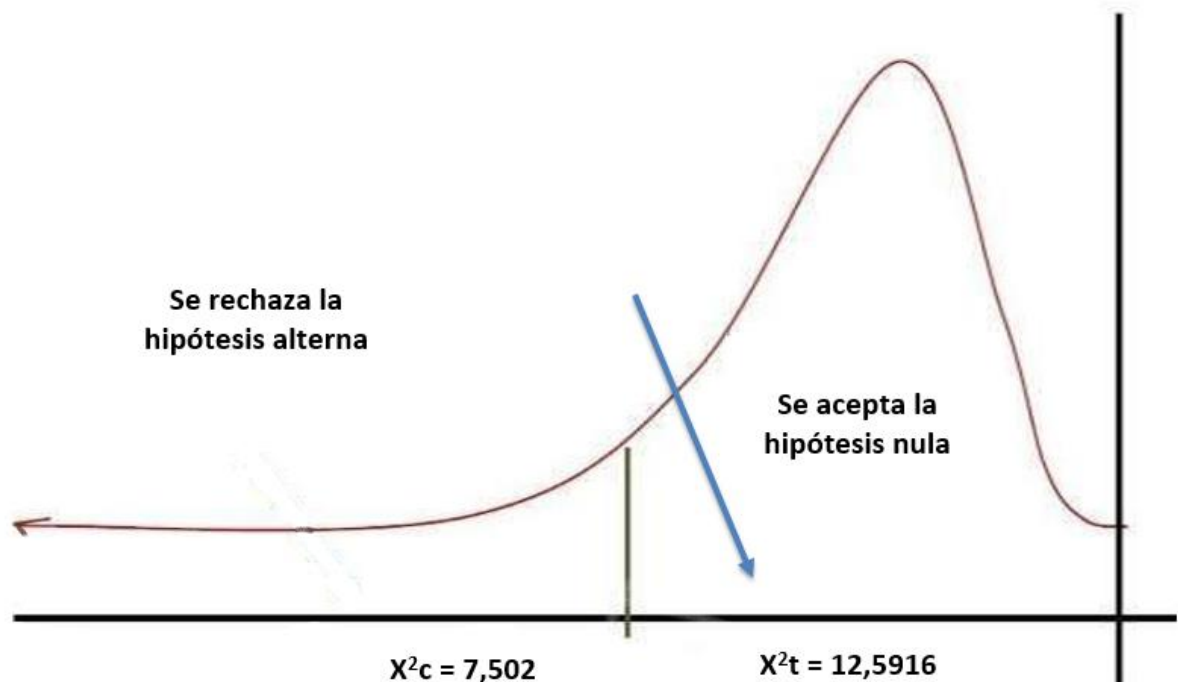
Tabla 19. *Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica N° 5*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	7,502 ^a	6	0.277
Razón de verosimilitud	6.403	6	0.380
Asociación lineal por lineal	1.811	1	0.178
N de casos válidos	53		

Fuente: SPSS v.25.

Existencia: La valoración estimada de Chi-cuadrado es $X^2c = 7,502$; la valoración teórica con un grado de confianza del 95% y seis grados de libertad es $X^2t = 12,5916$. Por tanto, se satisface la conexión de orden $X^2t > X^2c$. La hipótesis alternativa (H_a) se rechaza entonces a favor de la hipótesis nula. Como resultado, se determina que la supervisión y la comunicación organizacional no están inextricablemente vinculadas.

Significación: Utilizando el valor P como criterio de decisión, el valor de significación asintótica es de $0,277 > 0,05$, con un nivel de significación de $= 0,05$. De acuerdo con lo anterior, las variables son estadísticamente significativas.



Fuente: Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación sobre comunicación organizacional y control interno permitieron realizar una serie de confrontaciones y comparaciones con los antecedentes nacionales y mundiales considerados para la realización del presente estudio.

Como conclusión a la hipótesis general, se estableció que existe una correlación directa de la comunicación y el control interno en los empleados de la empresa Liconsa SAC, Lima - 2021. El resultado corrobora la afirmación de Barraza y Nieto (2020) de que una comunicación interna efectiva conduce y promueve el logro de los objetivos corporativos.

En cuanto a la hipótesis particular 1, se estableció que el entorno de control no presenta una consecuencia sustancial en la comunicación de los empleados de la organización Liconsa SAC, Lima - 2021. El hallazgo corrobora la afirmación de Córdova y Cruzado (2020) de que se debe mejorar la gestión administrativa para alcanzar mayores niveles, cumplir con las metas y ser capaces de desarrollar un plan de mediación que ayude a la correcta ejecución de las operaciones.

Asimismo, la hipótesis específica 2 estableció que no presenta una asociación directa entre la valoración de riesgos y la comunicación organizacional en los empleados de la empresa Liconsa SAC, Lima - 2021. El enfoque utilizado es comparable al de Yataco y Marín (2018), ya que utilizaron un diseño de estudio no experimental, un grado descriptivo y una población censada y por criterio.

Por su parte, la hipótesis particular 3 demostró que las acciones de control no están relacionadas con la comunicación organizacional de los empleados de la organización Liconsa SAC, Lima - 2021. El enfoque adoptado es comparable al mostrado por Abanto y Tamayo (2019), ya que utilizaron un diseño de estudio no experimental con un enfoque correlacional y descriptivo.

Asimismo, la hipótesis específica 4 indicó que la información y la comunicación no se asocian sustancialmente con la comunicación organizacional de los empleados de la organización Liconsa SAC, Lima - 2021. La conclusión es consistente con la observación de Celestino (2018) de que la mala comunicación diagonal indica que se deben agilizar diferentes procesos que no incluyen a la mayoría de

colaboradores y que demandan soluciones a las dificultades que experimentan en su entorno laboral.

Finalmente, la hipótesis específica 5 demostró que no presenta una asociación directa entre la supervisión y la comunicación entre los empleados de la organización Liconsa SAC, Lima - 2021. El hallazgo es consistente con el de Ruedo y Melo (2020), quienes descubrieron que los manuales de roles, responsabilidades y niveles de reporte no están totalmente definidos en términos de las creencias y principios de la empresa (no había supervisión y no se aplicaba un sistema de control interno pertinente).

VI. CONCLUSIONES

- Se demostró que se manifiesta una correlación en la comunicación y el control interno de la organización Liconsa SAC, Lima - 2021 empleados. Esto se corrobora con un valor de Chi-cuadrado de $X^2_c = 13,010$ y un nivel de significación asintótica de $0,043 < 0,05$.
- Se concluye que no presenta correlación en el ambiente de control y la comunicación organizacional de los colaboradores de la organización Liconsa SAC de Lima - 2021. Un valor de Chi-cuadrado de $X^2_c = 5,446$ y un nivel de significación asintótica de $0,244 > 0,05$ lo corroboran.
- Se demostró que no existe correlación en la evaluación de riesgos y la comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Liconsa SAC en Lima - 2021. Un valor de Chi-cuadrado de $X^2_c = 10,967$ y un nivel de significación asintótica de $0,089 > 0,05$ lo corroboran.
- Se demostró que no existe correlación en las actividades de control y la comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Liconsa SAC en Lima - 2021. Un valor de Chi-cuadrado de $X^2_c = 5,008$ y un nivel de significación asintótica de $0,543 > 0,05$ lo corroboran.
- Se descubrió que no existe correlación entre la información y comunicación y la comunicación organizacional de los colaboradores de la empresa Liconsa SAC, Lima - 2021. Un valor de Chi-cuadrado de $X^2_c = 10,485$ y un nivel de significación asintótica de $0,106 > 0,05$ lo corroboran.
- Se concluye que no existe asociación en la supervisión y la comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Liconsa SAC, Lima - 2021. Un valor de Chi-cuadrado de $X^2_c = 7,502$ y un nivel de significación asintótica de $0,277 > 0,05$ lo corroboran.

VII. RECOMENDACIONES

- Se hace recomendación a la gerencia de Liconsa Company S.A.C reforzar la comunicación a nivel de la organización y el pertinente control interno para mejorar y promover en los trabajadores, la transmisión de los objetivos y valores estratégicos de la empresa.
- Se recomienda a la gerencia de Liconsa Company S.A.C fortalecer el ambiente de control para lograr una adecuada gestión de resultados. Por ello, es importante mejorar las políticas, procedimientos y estándares organizacionales.
- Se recomienda a la gerencia de Liconsa Company S.A.C primar la evaluación de riesgos mediante un software o programas con el fin de prevenir, detectar y corregir contingencias a los que se ve expuesto la empresa a corto, mediano o largo plazo.
- Se recomienda a la gerencia de Liconsa Company S.A.C aumentar las actividades de control mediante retroalimentaciones constantes con el propósito de mejorar la conducta y productividad de cada uno de los colaboradores.
- Se recomienda a la gerencia de Liconsa Company S.A.C difundir efectivamente la información y comunicación entre colaboradores y jefes con el objetivo de aumentar la interacción comunicativa e impulsar un mejor desempeño de los mismos.
- Se recomienda a la gerencia de Liconsa Company S.A.C intensificar la supervisión mediante monitoreos permanentes con la finalidad de contribuir el éxito deseado de la empresa. Las supervisiones deben llevarse a cabo mensualmente y en ella se debe medir y perfeccionar el cumplimiento de funciones.

REFERENCIAS

- Abanto, R., & Tamay, I. (2019). *La Relación de la Comunicación Organizacional y El Trabajo en Equipo en la Municipalidad Distrital de Gregorio Pita, San Marcos 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Repositorio Institucional, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1358>
- Abedaño, M., & Sánchez, L. (2020). *De la Comunicación Interna al Diálogo Organizacional*. La Laguna (Tenerife): Cuadernos Artesanos de Comunicación. Obtenido de <http://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf#page=47>
- Aced, C. (2 de Noviembre de 2019). *Cristina Aced Comunicación*. Obtenido de Cristina Aced Web Site: <https://cristinaaced.com/2019/11/02/importancia-contexto-comunicacion/>
- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzón de Pacioli*, 1(76), 6-17. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Alvarado, D., & Pillco, J. (2018). *El Control Interno y el Desempeño Empresarial de las PYMES comerciales [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]*. Repositorio Institucional, Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4260>
- Arias et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201 - 206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armijos et al, F. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 163-170. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Arnao, M., & Medina, I. (2013). Coherencia y cohesión en el discurso escrito de estudiantes. *UCV - HACER, Revista de Investigación y Cultura*, 44-57. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5217/521752180007.pdf>
- Arzuaga, M. (2018). *Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/anrg/v17n34/1692-2522-anrg-17-34-135.pdf>
- Auditool. (27 de Marzo de 2013). *Red Global de conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Obtenido de Red Global de conocimientos en Auditoría y

Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

- Badajoz, D., & Rodríguez, Á. (2018). ¿Cómo medir la eficacia comunicativa? El Modelo de los Umbrales Comunicativos. *"Investigando en contenidos de vanguardia"*, 29-43. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/219271/invconvan_a2018p29.pdf
- Ballesteros, L. (2015 de Mayo de 2015). *Wordpress*. Obtenido de Wordpress Web Site: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/05/17/3-informacion-y-comunicacion/>
- Barraza, J., & Nieto, P. (2020). *Comunicación Organizacional de Carbones del Cerrejón Limited [Tesis de Licenciatura, Universidad de la Costa]*. Repositorio Institucional, Barranquilla. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11323/7156>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institución Educativa Itsa . Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Calle, J. P. (6 de Octubre de 2020). *Pirani*. Obtenido de Piranirisk Web Site: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Canales, M. (2017). *Diseño de Investigación No Experimental [Seminario de Tesis I, Universidad Nacional Agraria de la Selva]*. Repositorio Institucional, Tingo María. Obtenido de https://www.academia.edu/34187658/UNIVERSIDAD_NACIONAL_AGRARIA_DE_LA_SELVA_FACULTAD_DE_INGENIERIA_EN_INFORMATICA_Y_SISTEMAS_DISEÑO_DE_INVESTIGACIÓN_NO_EXPERIMENTAL
- Cardoso, J. (5 de Abril de 2016). *Auditool Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Obtenido de Auditool Web Site: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgos>
- Castro, A. D. (2014). *Comunicación Organizacional Técnicas y Estrategias . La Comunicación Oral*, 1-107. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=WyKVBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional+pdf&ots=eenyYOy9JW&sig=DRQ4ZJys1u3jf-soVeFTPlYRy3c#v=onepage&q&f=false>
- Celestino, T. (2018). *Comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2886>

- Cerpa et al , N. (2019). Universidad del Valle de Atemajac Plantel Zamora. *Control Interno*, 1-4. Obtenido de <https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/Art%C3%ADculo-Control-interno.pdf>
- Chaves, L., & Muñoz, A. (2013). Katharsis. *La Empatía: ¿Un concepto unívoco?*, 123-143. Obtenido de <file:///C:/Users/LUZ%20ANA/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454.pdf>
- Consejo de la Judicatura. (17 de Setiembre de 2020). *Estado de Hidalgo Poder Judicial* . Obtenido de SCIDI: <https://sites.google.com/view/uci-pjeh/sistema-cii/actividades-de-control>
- Consultize. (25 de Febrero de 2018). *Definición y tipos de riesgos empresariales*. Obtenido de Consultize Web Site: <https://www.consultize.es/definicion-y-tipos-de-riesgos-empresariales/>
- Córdova, M., & Cruzado, N. (2020). *Gestión Administrativa y Control Interno en la empresa Consultoría y Constructora Inmobiliaria SAC del distrito de Tarapoto, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Moyobamba. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62359>
- Cormican, K. (2014). Integrated Enterprise Risk Management: From Process to Best Practice. *Modern Economy*, 401-413. doi:10.4236/me.2014.54039.
- Del Pino, T., & Rodríguez, Y. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Revista Cubana de Información y Comunicación* , 3-31. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc02317.pdf>
- Díaz, C. (24 de Octubre de 2015). *Prezi*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/osompmiqc_qt/dimensiones-la-comunicacion-organizacional/
- Educación, M. d. (2016). *Desarrollo Objetivos de Aprendizaje*. Chile: Educación Cont{inua .
- Equipo Editorial Etecé. (15 de Julio de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de Conceptos Web Site.: <https://concepto.de/canal-de-comunicacion/>
- Fernández, C. (2009). *La Comunicación en las Organizaciones* (Vol. II). México: Trillas. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Fernández, J. (2018). *La construcción de los mensajes y la influencia en los receptores*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/49864/1/T40519.pdf>

- Flores, E. (2016). PROCESO DE LA ATENCIÓN Y SU IMPLICACIÓN EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE. *Didasc@lia: Didáctica y Educación.*, 187-200. Obtenido de Dialnet-
ProcesoDeLaAtencionYSuImplicacionEnElProcesoDeApre-6650939.pdf
- Frias, I. (26 de Febrero de 2016). *Perspectivas EY Perú*. Obtenido de Perspectivas EY Perú: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- Garcia et al, B. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 1(13), 1-16. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v13n1/2306-9155-rdir-13-01-1.pdf>
- Garcia, E., & Zebadúa, M. (2012). *Cómo enseñar a hablar y escuchar en el salón de clases*. México : Colegio de Ciencias y Humanidades de la UNAM. Obtenido de https://portalacademico.cch.unam.mx/materiales/libros/pdfs/librocch_hablar_escuchar.pdf
- González, P. (28 de Abril de 2018). *UNPROFESOR*. Obtenido de Unprofesor Web Site: <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/que-es-el-emisor-y-el-receptor-en-la-comunicacion-2490.html>
- Guartán et al, A. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher* , 13-26. Obtenido de <file:///C:/Users/MWI3-7100G-TEC/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062.pdf>
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (2010). Control Interno Contable. *Boletín 3050 de las Normas y Procedimientos de Auditoría y Normas para Atestiguar.*, 1-10. Obtenido de http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/boletin_abril6.pdf
- Jover, A. (3 de Julio de 2019). *¿En qué consiste una auditoría laboral?* Obtenido de Bufete Jurídico JOVER: <https://www.jover-abogados.com/en-que-consiste-una-auditoria-laboral/>
- Judeira, M. (2007). HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL LÍDER EN UNIVERSIDADES PRIVADAS Y SU RELACIÓN. *Laurus Revista de Educación*, 36-64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111479003.pdf>
- La Contraloría General de la República. (Agosto de 2014). Marco Conceptual del Control Interno. *La Contraloría General de la República* , 1(1), 7-62.
- Larrea, K. (2012). SOPORTES DE COMUNICACIÓN: EL SMS EN LAS CLASES DE LENGUA. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 176-189. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201024652009.pdf>

- Lema et al, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás . doi:ISBN: 978-9942-33-262-2
- Madrigal, D. (2002). *Comunicación Administrativa* . Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Merle Martinez. (27 de Febrero de 2017). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de Significados Web Site: <https://www.significados.com/comunicacion-organizacional/>
- Ministerio de Educación. (2016). *Desarrollo Objetivos de Aprendizaje*. Chile: Educación Continua. Obtenido de <http://ftp.e-mineduc.cl/cursosceip/Parvulo/NT1/l/unidad4/documentos/Leccion1.pdf>
- Muñoz et al, C. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana, XV(1)*, 268-283. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Orellana, P. (19 de Diciembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Haciendo Fácil la Economía: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-organizacional.html>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). (16 de Abril de 2020). *El COVID-19 y la conducta empresarial responsable*. Obtenido de <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/el-covid-19-y-la-conducta-empresarial-responsable-b2efc058/>
- Otero, A. (2018). *Enfoques de Investigación*. Colombia: Universidad del Atlántico. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Palacios, J. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas, V(10)*, 25-46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5301979>
- Pieró, R. (1 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia Web Site: <https://economipedia.com/definiciones/emisor-comunicacion.html>
- Rodriguez, D. (17 de Setiembre de 2020). *Investigación Aplicada: Características, definición, ejemplos*. Obtenido de Lidefer Web Site: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Rueda , O., & Melo, Y. (2020). *Diseño de un sistema de Control Interno en el área de tesorería para la empresa Estrategias Empresariales de Colombia S.A.S [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Occidente]*. Repositorio Institucional, Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/handle/10614/12910>

- Saffiro, M. (27 de Abril de 2017). *Tecnologías de la Información y Procesos de Negocios*. Obtenido de Mario Saffiro C.: <https://msaffirio.com/2017/04/27/la-identificacion-del-problema-o-necesidad/>
- Sesame Time. (28 de Setiembre de 2021). *Ambiente Laboral*. Obtenido de Sesame Time:
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ID80yxqxHHYJ:https://www.sesametime.com/assets/diccionario/ambiente-laboral/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Sy, H. (1 de Julio de 2021). *Filosofía Empresarial*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/filosofia-empresarial/>
- Tradupla. (23 de Marzo de 2020). *Tradupla* . Obtenido de Tradupla Web Site:
<https://tradupla.com/es/cual-es-el-codigo-y-el-canal-de-la-comunicacion/>
- Valenzuela, M. (2021). *Control Interno y Rentabilidad de la Empresa Coltex Perú SAC, Lurigancho 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63405>
- Yataco, J., & Marin, R. (2018). *Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014 - 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Perú]*. Repositorio Institucional, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/629>
- Yong, N. (8 de Enero de 2018). Brújula de gestión empresarial. *El valor de una visión conjunta de Gestión de Riesgos y Control Interno*, pág. párr. 2. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2018/01/el-valor-de-una-vision-conjunta-de-gestion-de-riesgos-y-control-interno.html/>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el control interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>A) ¿Cómo se relaciona el ambiente de control con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?</p> <p>B) ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el control interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>A) Determinar la relación existente entre el ambiente de control con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>B) Establecer la relación existente entre la evaluación de riesgos con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación organizacional y el control interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H1: El ambiente de control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>H2: Existe relación directa entre la evaluación de riesgos con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa</p>	<p>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p> <p>DIMENSIONES: Emisor, Receptor, Mensaje, Código, Canal y Contexto o Referente.</p> <p>VARIABLE 2: CONTROL INTERNO</p> <p>DIMENSIONES: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación; y Supervisión.</p>	<p>ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo / Aplicada</p> <p>DISEÑO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental, de tipo transeccional Descriptivo - Correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>

<p>C) ¿De qué manera se relaciona las actividades de control con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?</p> <p>D) ¿Cómo se relaciona la información y comunicación con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?</p> <p>E) ¿Qué relación existe entre la supervisión con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021?</p>	<p>Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>C) Identificar la relación de las Actividades de Control con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>D) Descubrir la relación entre la Información y Comunicación con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>E) Deducir la relación existente entre la Supervisión con la Comunicación Organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p>	<p>Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>H3: Las actividades de control se relacionan directamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>H4: La información y comunicación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p> <p>H5: Existe relación directa entre la supervisión con la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021.</p>		<p>Se consideró una población censal y por conveniencia, con un tipo de muestreo no probabilístico. Por lo tanto; la población y muestra estuvo constituida por 53 trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC.</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <p style="text-align: center;">Encuesta - Cuestionario</p>
--	--	--	--	---

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>(Abedaño & Sánchez, 2020) definen la comunicación organizacional como la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador. Para que las empresas sean más eficaces deben apostar por la humanización, en otras palabras, deben interesarse más por el capital humano.</p>	<p>Para medir la comunicación organizacional en la empresa Liconsa Company S.A.C se ha elaborado un instrumento de medición compuesto por 16 preguntas subdividida en 6 dimensiones y 10 indicadores.</p>	Emisor	Empatía Comunicativa	1. La comunicación brindada por los superiores para con su personal a cargo se da de manera empática.	Escala Ordinal
				2. Sientes que tus superiores te escuchan al momento de dar ideas.	
				3. Los superiores interrumpen mientras tú hablas.	
				4. Los superiores entienden tus ideas y las toman en cuenta para las tomas de decisiones.	
		Gestión Comunicativa	5. Los superiores utilizan efectivamente los diversos medios de comunicación verbal y no verbal.		
			6. Los superiores promueven la comunicación entre todos los miembros de la empresa.		
		Receptor	Atención Comunicativa	7. Percibes de manera correcta lo que tus superiores te comunican e indican.	
				8. Pones total atención a lo que tus superiores te informan para que realices correctamente tu trabajo.	
			Comprensión Comunicativa	9. Retienes efectivamente los consejos y órdenes que tus superiores te encomiendan.	
		Mensaje	Claridad Comunicativa	10. Las indicaciones que recibes de tus superiores se dan de manera clara.	
			Coherencia Comunicativa	11. Tus superiores se expresan bien o redactan de manera correcta al momento de dar un mensaje.	

			Eficacia Comunicativa	12. Los superiores dan de manera oportuna la información.
		Código	Lenguaje Comunicativo	13. Tus superiores utilizan lenguaje formal. 14. Tus superiores utilizan lenguaje coloquial.
		Canal	Soporte Comunicativo	15. La comunicación dentro y fuera de la empresa se da mediante correo electrónico, llamadas, whatsapp, zoom, entre otros.
		Contexto o Referente	Entorno Comunicativo	16. El ambiente laboral es apropiado para entablar una adecuada comunicación. (libre de ruidos o distracciones)

VARIABLE 2: CONTROL INTERNO					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
(Muñoz et al, 2018) definen el control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.	Para medir el control interno en la empresa Liconsa Company S.A.C se ha elaborado un instrumento de medición compuesto por 18 preguntas subdividida en 5 dimensiones y 9 indicadores.	Ambiente de Control	Filosofía Administrativa	1. Se difunde de manera clara y precisa la visión y misión de la empresa.	Escala Ordinal
				2. Conoces los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa.	
				3. Se promueve la ética laboral y las normas en cada una de las áreas.	
			Recursos Humanos	4. Se desarrollan incentivos o premios para retener al personal competente.	
				5. Existen medidas de corrección o sanciones para aquellas personas que incumplen con sus labores.	
			Estructura Organizacional	6. Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de los cargos.	

		7. El MOF de la empresa se encuentra actualizado y corresponde con la estructura organizacional.
Evaluación de Riesgos	Riesgos Internos	8. Se realiza una evaluación de riesgos de los principales procesos.
	Riesgos Externos	9. Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencias.
Actividades de Control	Desempeño Laboral	10. Se establecen parámetros de medición y proyección sobre el impacto coyuntural del negocio.
		11. Se contribuye al desarrollo profesional del colaborador.
	Auditoría Laboral	12. Se implementan actividades para asegurar el cumplimiento de las funciones.
		13. Se calcula en los trabajadores un porcentaje de observaciones repetidas mensualmente.
Información y Comunicación	Canales y Medios de Comunicación	14. Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades
		15. Dispones de un respaldo (backup) o una copia histórica de tus datos antiguos.
		16. Puedes recuperar la información de tu backup en caso no se tenga acceso a internet.
Supervisión	Identificación de Problemas	17. Se tiene implementado controles para asegurar que el acceso a la información sólo se realice por el personal facultado
		18. Se tienen reuniones periódicas con el personal para identificar los factores que afectan a la obtención de objetivos.



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Estimad@ buenos días, estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de demostrar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Control Interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021; por lo que te invito a responder con la mayor sinceridad y transparencia el presente cuestionario.

En la presente escala se te presentarán diversas situaciones donde deberás señalar la frecuencia con la cual consideras que éstas ocurren en relación a la percepción que tienes sobre la comunicación y el control que realizan tus jefes y la empresa en general.

En donde: **1 – NUNCA 2 – CASI NUNCA 3 – A VECES 4 – CASI SIEMPRE 5 – SIEMPRE**

VARIABLE 1 – COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La comunicación brindada por los superiores para con su personal a cargo se da de manera empática?					
2	¿Sientes que tus superiores te escuchan al momento de dar ideas?					
3	¿Los superiores interrumpen mientras tú hablas?					
4	¿Los superiores entienden tus ideas y las toman en cuenta para las tomas de decisiones?					
5	¿Los superiores utilizan efectivamente los diversos medios de comunicación verbal y no verbal?					
6	¿Los superiores promueven la comunicación entre todos los miembros de la empresa?					
7	¿Percibes de manera correcta lo que tus superiores te comunican e indican?					
8	¿Pones total atención a lo que tus superiores te informan para que realices correctamente tu trabajo?					

9	¿Retienes efectivamente los consejos y órdenes que tus superiores te encomiendan?					
10	¿Las indicaciones que recibes de tus superiores se dan de manera clara?					
11	¿Tus superiores se expresan bien o redactan de manera correcta al momento de dar un mensaje?					
12	¿Los superiores dan de manera oportuna la información?					
13	¿Tus superiores utilizan lenguaje formal?					
14	¿Tus superiores utilizan lenguaje coloquial?					
15	¿La comunicación dentro y fuera de la empresa se da mediante correo electrónico, llamadas, whatsapp, zoom, entre otros?					
16	¿El ambiente laboral es apropiado para entablar una adecuada comunicación? (libre de ruidos o distracciones)					

¡Muchas gracias por tu valiosa participación!

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Estimad@ buenos días, estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de demostrar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Control Interno de los trabajadores de la empresa Liconsa Company SAC, Lima – 2021; por lo que te invito a responder con la mayor sinceridad y transparencia el presente cuestionario.

En la presente escala se te presentarán diversas situaciones donde deberás señalar la frecuencia con la cual consideras que éstas ocurren en relación a la percepción que tienes sobre la comunicación y el control que realizan tus jefes y la empresa en general.

En donde: 1 – NUNCA 2 – CASI NUNCA 3 – A VECES 4 – CASI SIEMPRE 5 – SIEMPRE

VARIABLE 2 – CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Se difunde de manera clara y precisa la visión y misión de la empresa?					
2	¿Conoces los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa?					
3	¿Se promueve la ética laboral y las normas en cada una de las áreas?					
4	¿Se desarrollan incentivos o premios para retener al personal competente?					
5	¿Existen medidas de corrección o sanciones para aquellas personas que incumplen con sus labores?					
6	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de los cargos?					
7	¿El MOF de la empresa se encuentra actualizado y corresponde con la estructura organizacional?					
8	¿Se realiza una evaluación de riesgos de los principales procesos?					
9	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencias?					

10	¿Se establecen parámetros de medición y proyección sobre el impacto coyuntural del negocio?					
11	¿Se contribuye al desarrollo profesional del colaborador?					
12	¿Se implementan actividades para asegurar el cumplimiento de las funciones?					
13	¿Se calcula en los trabajadores un porcentaje de observaciones repetidas mensualmente?					
14	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades?					
15	¿Dispones de un respaldo (backup) o una copia histórica de tus datos antiguos?					
16	¿Puedes recuperar la información de tu backup en caso no se tenga acceso a internet?					
17	¿Se tiene implementado controles para asegurar que el acceso a la información sólo se realice por el personal facultado?					
18	¿Se tienen reuniones periódicas con el personal para identificar los factores que afectan a la obtención de objetivos?					

¡Muchas gracias por tu valiosa participación!

ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – JUICIO DE EXPERTOS

9	ACTIVIDADES DE CONTROL						
a	Se contribuye al desarrollo profesional del colaborador.	x		x		x	
b	Se implementan actividades para asegurar el cumplimiento de las funciones.	x		x		x	
c	Se calcula en los trabajadores un porcentaje de observaciones repetidas mensualmente.	x		x		x	
d	Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 10	Si	No	Si	No	Si	No
10	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
a	Dispones de un respaldo (backup) o una copia histórica de tus datos antiguos.	x		x		x	
b	Puedes recuperar la información de tu backup en caso no se tenga acceso a internet.	x		x		x	
c	Se tiene implementado controles para asegurar que el acceso a la información sólo se realice por el personal facultado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 11	Si	No	Si	No	Si	No
11	SUPERVISIÓN						
a	Se tienen reuniones periódicas con el personal para identificar los factores que afectan a la obtención de objetivos.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Panche Rodríguez, Beatriz**

DNI: 09586832

Especialidad del validador: **Administradora de Empresas**

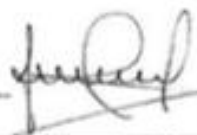
07 de Octubre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

9	ACTIVIDADES DE CONTROL						
a	Se contribuye al desarrollo profesional del colaborador.	x		x		x	
b	Se implementan actividades para asegurar el cumplimiento de las funciones.	x		x		x	
c	Se calcula en los trabajadores un porcentaje de observaciones repetidas mensualmente.	x		x		x	
d	Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 10	Si	No	Si	No	Si	No
10	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
a	Dispones de un respaldo (backup) o una copia histórica de tus datos antiguos.	x		x		x	
b	Puedes recuperar la información de tu backup en caso no se tenga acceso a internet.	x		x		x	
c	Se tiene implementado controles para asegurar que el acceso a la información sólo se realice por el personal facultado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 11	Si	No	Si	No	Si	No
11	SUPERVISIÓN						
a	Se tienen reuniones periódicas con el personal para identificar los factores que afectan a la obtención de objetivos.	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. López Landauro, Rafael Arturo.**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

07 de Octubre del 2021

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

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

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

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

9	ACTIVIDADES DE CONTROL						
a	Se contribuye al desarrollo profesional del colaborador.	x		x		x	
b	Se implementan actividades para asegurar el cumplimiento de las funciones.	x		x		x	
c	Se calcula en los trabajadores un porcentaje de observaciones repetidas mensualmente.	x		x		x	
d	Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 10	Si	No	Si	No	Si	No
10	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
a	Dispones de un respaldo (backup) o una copia histórica de tus datos antiguos.	x		x		x	
b	Puedes recuperar la información de tu backup en caso no se tenga acceso a internet.	x		x		x	
c	Se tiene implementado controles para asegurar que el acceso a la información sólo se realice por el personal facultado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 11	Si	No	Si	No	Si	No
11	SUPERVISIÓN						
a	Se tienen reuniones periódicas con el personal para identificar los factores que afectan a la obtención de objetivos.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pérez Ruibal, Eliana.

DNI: 15427987

Especialidad del validador: Licenciada en Administración

07 de Octubre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5. DATOS OBTENIDOS DEL SPSS V.25.

AGRUPAMIENTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	V1	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1D6	V2	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	SUMA1	SUMA1.1	SUMA1.2	SUMA1.3
1	58	21	13	11	7	4	2	45	21	6	9	6	3	3	3	4	3
2	49	19	10	9	5	5	1	51	21	7	12	9	2	3	3	3	2
3	64	24	15	12	7	4	2	49	18	8	12	7	4	3	3	4	3
4	51	17	12	8	8	4	2	48	21	6	11	7	3	3	2	3	2
5	46	16	10	8	6	5	1	45	17	7	11	7	3	2	2	3	2
6	67	25	14	12	8	5	3	69	26	12	14	12	5	4	4	4	3
7	63	22	14	12	7	4	4	74	28	11	18	12	5	3	3	4	3
8	39	13	10	8	4	3	1	34	16	5	6	5	2	2	2	3	2
9	70	26	15	14	7	4	4	82	32	14	18	13	5	4	4	4	4
10	50	17	12	9	6	3	3	49	19	6	12	8	4	3	2	3	2
11	56	18	12	11	8	4	3	80	50	8	12	7	3	3	2	3	3
12	62	22	13	12	8	4	3	79	49	8	11	7	4	3	3	4	3
13	62	23	13	11	8	4	3	71	44	7	10	7	3	3	3	4	3
14	47	13	10	10	7	5	2	80	51	9	11	6	3	2	2	3	3
15	51	18	11	8	8	4	2	67	44	6	9	5	3	3	2	3	2
16	52	18	11	10	7	4	2	78	49	7	11	8	3	3	2	3	3
17	58	18	13	11	8	5	3	75	46	7	11	7	4	3	2	4	3
18	67	22	14	14	9	5	3	75	48	5	11	8	3	4	3	4	4
19	55	18	11	11	8	4	3	71	44	8	10	6	3	3	2	3	3
20	54	20	10	10	8	4	2	70	44	7	11	5	3	3	3	3	3
21	57	20	13	11	7	3	3	92	55	9	13	10	5	3	3	4	3
22	62	20	13	13	9	5	2	82	51	5	11	10	5	3	3	4	4
23	53	16	12	12	8	4	1	71	44	5	11	8	3	3	2	3	3
24	57	18	12	12	9	5	1	79	48	9	13	6	3	3	2	3	3
25	60	22	13	12	7	4	2	68	43	6	11	5	3	3	3	4	3
26	67	26	14	15	7	4	1	87	54	8	11	10	4	4	4	4	4
27	58	21	12	12	7	4	2	83	52	8	13	7	3	3	3	3	3
28	59	23	13	12	6	4	1	74	44	7	12	8	3	3	3	4	3
29	64	21	14	13	8	5	3	65	42	5	10	5	3	3	3	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 26 de 26 variables

	V1	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1D6	V2	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	SUMA1	SUMA1.1	SUMA1.2	SUMA1.3
30	70	25	15	13	9	5	3	74	47	7	11	6	3	4	4	4	4
31	71	25	14	14	9	5	4	75	47	7	10	8	3	4	4	4	4
32	62	24	12	11	8	5	2	73	45	8	10	7	3	3	3	3	3
33	51	19	10	10	6	3	3	73	47	7	9	7	3	3	3	3	3
34	53	19	10	10	7	3	4	71	45	5	10	7	4	3	3	3	3
35	48	18	10	9	7	3	1	61	38	3	9	7	4	2	2	3	2
36	57	20	14	12	7	3	1	78	49	7	10	8	4	3	3	4	3
37	57	20	13	12	7	3	2	80	49	7	11	9	4	3	3	4	3
38	61	21	12	12	9	4	3	80	49	6	11	10	4	3	3	3	3
39	57	17	12	12	8	5	3	75	47	6	11	8	3	3	2	3	3
40	63	24	13	13	7	5	1	81	51	7	12	8	3	3	3	4	4
41	54	19	9	12	7	4	3	96	58	9	15	10	4	3	3	2	3
42	60	24	11	12	7	4	2	82	53	7	11	7	4	3	3	3	3
43	62	24	12	12	8	5	1	79	49	7	11	8	4	3	3	3	3
44	53	15	11	11	9	5	2	65	42	5	9	5	4	3	2	3	3
45	47	16	9	10	7	4	1	63	40	4	9	7	3	2	2	2	3
46	41	14	9	7	5	3	3	61	39	4	9	5	4	2	2	2	2
47	50	18	11	10	6	3	2	62	40	5	9	5	3	3	2	3	3
48	53	20	11	11	6	4	1	69	44	8	9	5	3	3	3	3	3
49	56	18	12	11	8	4	3	63	41	6	8	5	3	3	2	3	3
50	58	19	11	13	8	5	2	72	45	5	11	7	4	3	3	3	4
51	71	25	15	15	8	5	3	74	47	5	11	8	3	4	4	4	4
52	63	24	12	12	8	5	2	72	45	5	10	8	4	3	3	3	3
53	50	16	10	9	8	5	2	74	47	7	8	8	4	3	2	3	2



Lima, 27 de Setiembre del 2021

Sr.

RENZO JESÚS ORTIZ MUNAYCO

Presente. –

ATENCIÓN:

ASUNTO: Solicitud para aplicación de encuestas.

De mi especial consideración:

Me es grato saludarlo, en mi calidad de Representante Legal de la empresa LICONSA COMPANY S.A.C. Con RUC: 20603449135; por medio de la presente carta expongo lo siguiente:

Es de vuestro conocimiento que con fecha 20 de setiembre del presente año, se nos remitió la solicitud para la aplicación de encuestas a nuestro personal dentro de las instalaciones de la empresa; por lo tanto, me dirijo a usted de la manera más respetuosa y con decoro para concebir la autorización conveniente.

Convencidos de que esta será el inicio de una larga y provechosa carrera profesional, quedamos a la espera para que ponga en marcha su plan de investigación.

Atentamente.

LICONSA COMPANY S.A.C.
RUC: 20603449135
Brenda K. Salvatierra Hoyos
Brenda K. Salvatierra Hoyos
REPRESENTANTE LEGAL
DNI 70071988

LICONSA COMPANY S.A.C.
RUC: 20603449135

Cal. Ricardo Palma N° 122 Int. 101 - Urb. Miramar
San Miguel - Lima - Lima

Tel: (01) 676 - 2400 / 954038139
ventas@liconsacompany.com
www.liconsacompany.com