

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación interna y su relación con la gestión del
conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria de
Tarapoto, San Martín 2019**

Por:

Mabeth Raquel Moncada Nuñez

Rosa Victoria Guevara Carranza

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

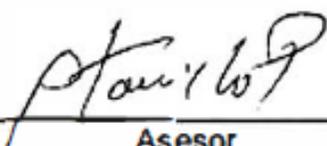
Yo, *José Tarrillo Paredes* de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Comunicación interna y su relación con la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaría, Tarapoto, San Martín 2019”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres Moncada Nuñez, Mabeth Raquel y Guevara Carranza, Rosa Victoria; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 2 días del mes de diciembre del año 2019.



Asesor

Mtro. José Tarrillo Paredes

Comunicación interna y su relación con la gestión del conocimiento
en los efectivos policiales de la comisaria de Tarapoto, San Martín
2019

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el Grado Académico de Bachiller en
Ciencias Administrativas

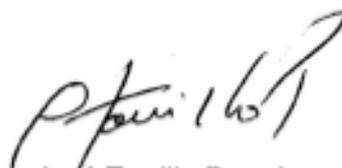
JURADO CALIFICADOR



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
Presidente



Mtro. David Troya Palomino
Secretario



Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de esta investigación fue “determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión de conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria de Tarapoto, 2019”

El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional relacional de diseño no experimental con corte transversal. Se realizó un análisis de los instrumentos para las variables de comunicación interna el cual fue adaptado por Ballarta, J. (2017), basado en el instrumento propuesto por GF Asesores (2003) y la segunda revisión se enfoca al análisis de la gestión del conocimiento propuesto por Barrena, (2017) basado en el instrumento propuesto por Reyna Isabel (2017). Para la investigación la técnica utilizada fue mediante el cuestionario de encuesta, tipo escala Lickert, los cuales fueron validados por cinco expertos y se evidencio la fiabilidad mediante el Alfa de cronbach aplicado a las variables de estudio, correspondiente a una valoración de varios ítems para cada variable, cuyo resultado y valor del coeficiente obtenido para el constructor de comunicación interna es de 0.877 y gestión del conocimiento es de 0,920 por lo que indican firmeza interna y corrobora la confiabilidad de las escalas. Los resultados adquiridos mediante la correlación de Rho Spearman; muestran que si existe una relación significativa ($Rho = 0,741^{**}$ $p= 0,000$) de las variables estudiadas. En conclusión, podemos establecer que la comunicación interna se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento.

Palabras claves: Comunicación interna, conocimiento, socialización.

Abstract

The objective of this investigation was "to determine the relationship between internal communication and knowledge management in police officers of the commissioner of Tarapoto, 2019"

The type of research is basic, quantitative approach, relational correlational scope of non-experimental design with cross-section. An analysis of the instruments for internal communication variables was carried out which was adapted by Ballarta, J. (2017), based on the instrument proposed by GF Asesores (2003) and the second review focuses on the analysis of knowledge management proposed by Barrena, (2017) based on the instrument proposed by Reyna Isabel (2017). For the investigation the technique used was through the survey questionnaire, type Lickert scale, which were validated by five experts and the reliability was evidenced by the cronbach's alpha applied to the study variables, corresponding to an assessment of several items for each variable, whose result and value of the coefficient obtained for the internal communication constructor is 0.877 and knowledge management is 0.920, which indicates internal firmness and corroborates the reliability of the scales. The results acquired through the correlation of Rho Spearman; show that if there is a significant relationship ($Rho = 0.741$ ** $p = 0.000$) of the variables studied. In conclusion, we can establish that internal communication is significantly related to knowledge management.

Keywords: Internal communication, knowledge, socialization.

Introducción

En los últimos años hay estudios que revelan que muchas organizaciones, entidades (públicas, privadas), la adecuada gestión de conocimiento tiene mucho que ver con la obtención de ventajas. (Luna, Reyes, & Jiménez, 2017) Afirman que hoy en día la gestión del conocimiento ha sido estudiada como técnica de gestión cuyo objetivo es maximizar la aportación de las organizaciones a la sociedad.

Y también cada vez más la comunicación interna está obteniendo mayor importancia en las instituciones, obrando como agente de cambio. Como atestigua Nomberto & Perez, (2018) en los últimos años las organizaciones han asumido que la comunicación interna es indispensable para el buen funcionamiento y logro de las metas.

La imagen que se tiene respecto a la gestión del conocimiento a nivel intermedio de la organización, genera un nuevo modelo de hacer las cosas, en pensar lo que se hace, como se hace y para que se hace, justificar estos hechos y hacer del conocimiento tangible para explotar (Acosta, 2011).

Asimismo, la gestión del conocimiento se ha perfeccionado con más habilidad en organizaciones que están orientadas al conocimiento, como, las compañías transaccionales. En el sector público, se observa que quienes están utilizando la Gestión del conocimiento, para la gestión son la mayoría de gobiernos de naciones desarrollados, con economías basadas en el conocimiento (Peluffo A, 2012, p. 90).

Es por ello que en la actualidad el estudio de los instrumentos que tienen las empresas para la creación de conocimiento y de la gestión de ese conocimiento se hace imprescindible; conocer que el conocimiento es organizativo, es decir, que se genera en el seno de la organización mediante los colaboradores que la integran y los grupos que éstos conforman es importante para la entidad compartiendo el conocimiento dentro de la organización (Cubelo, Piñeiro, & Romero, 2018).

La Gestión del conocimiento dentro de la institución la mayor parte de los agentes policiales no promueve la generación, colaboración y utilización de los conocimientos de manera que esto no permite generar un buen aprendizaje e innovación dentro de institución policial.

Los agentes policiales han podido ampliar su base de conocimientos en los distintos lugares del Perú donde han sido rotados, enriqueciendo así su aprendizaje individual, pero no socializan, no comunican no dan a conocer los conocimientos que han adquirido en otros lugares de manera que puedan ayudar a desarrollar mejor su trabajo y a tener mejores resultados.

Los agentes en la institución no son participes dentro la institución brindando sus propuestas de mejora, con la cual podrían beneficiar a la institución. Así mismo no intercambian sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.

Marco Teórico

2.1 Comunicación Interna

Villanueva, (2015) define como el conjunto de mensajes dirigidos a los colaboradores y clientes internos; entre sus beneficios podemos decir que la comunicación interna permite que los colaboradores se sientan parte activa de la organización. Incrementando su participación y favorecimiento la aceptación de iniciativas, volviéndose una efectiva herramienta de gestión que mejora la competitividad organizacional y el clima de trabajo.

La comunicación interna u organizacional consiste, como es sabido, en la gestión de los mensajes que se intercambian entre los integrantes de una determinada entidad, así como entre la propia corporación y su entorno exterior lo definen (Peña, Caldevilla, & Batalla, 2017).

Muchos conceptos de diseño organizacional se desarrollaron durante el siglo XX, cuando las tareas laborales eran bastante predecibles y constantes, la mayoría de los trabajos eran de tiempo completo y continuaban indefinidamente, y el trabajo se hacía en el centro de negocios bajo la supervisión de un gerente. Sin embargo, esto ya no sucede así en muchas organizaciones

actuales. Un desafío importante de diseño estructural que enfrentan los gerentes es encontrar la forma de mantener comunicados con la empresa a empleados muy móviles y muy dispersos. Por lo tanto, la comunicación eficaz y el control de conflictos son lo más importante para el desempeño del grupo cuando las tareas son complejas e interdependientes.

La importancia fundamental que tienen los empleados en el éxito de la empresa, esto se ve reflejada en diversas cuestiones principalmente desde la perspectiva “interna” de la organización, observando al empleado como un factor estratégico dentro de la institución, ya que se desarrolla un papel determinante en el logro de la competitividad necesaria de la empresa.

Características

Objetivos claros: Un equipo con una buena comunicación tienen un entendimiento claro del objetivo por lograr. Los miembros están comprometidos con los objetivos del equipo, saben lo que espera que logren y comprenden como trabajarán juntos para conseguirlo

Habilidades importantes: Los equipos eficaces están formados por individuos competentes que tienen las habilidades técnicas e interpersonales necesarias para lograr objetivos

Confianza mutua: Se caracteriza por la confianza que hay en el equipo de trabajo así como el gerente

Compromiso: Se refiere a la dedicación de los objetivos.

1.1.1. Dimensiones.

“El conjunto de acciones realizadas por cualquier institución a efectos de establecer y mantener buenas relaciones con y entre sus Integrantes”. Las dimensiones de comunicación interna están basadas en el libro de (Stephen & Coulter, 2016).

- a) ***Patrones de la comunicación:*** Los patrones de comunicación a nivel jerárquico se dan mayormente desde el supervisor al subordinado, donde la comunicación se enfoca respecto al trabajo que va desempeñar, cuáles son las principales restricciones en su

trabajo, donde con una buena comunicación interna también se llega a conocer las opiniones y por no algunas sugerencias que brindan. (Stephen & Coulter, 2016). 319

- b) **Barreras de comunicación:** En promedio, un individuo debe oír nueva información siete veces antes de que verdaderamente la entienda, a la luz de este hecho y de las barreras de comunicación, Qué pueden hacer los gerentes para vencer estas barreras (Stephen & Coulter, 2016). 321

Esta dimensión dentro de las instituciones las barreras que se presentan son principalmente con los jefes o niveles jerárquicos más altos, no existe una comunicación organizacional asertiva, y estas muchas veces también se dan mediante símbolos. Los colaboradores también necesitan estar informados de lo que pasa en la institución, pues ellos son parte de esta.

- c) **Retroalimentación:** Los problemas de comunicación poder darse directamente por malos entendidos e inexactitudes, es menos probable que estos problemas ocurran si el gerente utiliza la retroalimentación en el proceso de comunicación. (Stephen & Coulter, 2016). p 406

Este es un factor esencial donde como institución podemos identificar como la información llega a los colaboradores, desarrollando la cuestión ¿se desarrollando una comunicación organizacional buena? o apreciar el desempeño de los colaboradores.

2.2 Gestión del conocimiento

Gestión del conocimiento como el proceso que promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional e innovación, con el que se genera nuevo valor y se eleva el nivel de competitividad en aras de alcanzar los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia (Medina, Medina, & Nogueira, 2017).

Modelo de gestión del conocimiento

La importancia de difundir los nuevos conocimientos generados en las organizaciones entre sus integrantes, radica en compartir con todos los miembros de la empresa, novedosa y mejores prácticas de realizar ciertas actividades. Medina, Medina, & Nogueira, (2017), En su libro tiene como base el modelo SECI propuesto por Nonaka y Takeuchi (1999) quienes mencionan que la mejora o éxito solo es alcanzado en la medida que permanentemente creen nuevo conocimiento, lo difundan por toda la organización y lo incorporen rápidamente a nuevas tecnologías.

Crecimiento del conocimiento

El éxito y la consecución de los objetivos de las organizaciones innovadoras dependen en gran medida de la capacidad para gestionar e innovar conocimiento. p. 29.

En los últimos años se aprecia como la gestión del conocimiento se ha ido presentado como una novedad en las tendencias administrativas; en esta influye mucho el factor humano, la innovación, las tecnologías de la información y la cooperación. “Es una nueva corriente caracterizada por un uso intensivo de la información y el conocimiento explícito” (Arboleda, 2016).

La gestión del conocimiento es una herramienta que permite una estrategia competitiva de una organización, gobernado un proceso que consiste en: identificar, almacenar, difundir, compartir y actualizar el conocimiento tácito y explícito convirtiéndose en un catalizador para la innovación, que combinado con una adecuada estrategia (Barrios, Olivero, & Acosta, 2017).

Conocimiento Tácito

Nonaka y Takeuchi (1999) “Este tipo de conocimiento es muy especial y no es fácil de plantear a través del lenguaje formal, por lo que resulta difícil transmitirlo y compartirlo con otros. La intuición, las ideas y las corazonadas subjetivas son parte de él” (p.7).

Conocimiento Explícito

Este tipo de conocimiento puede expresarse con palabras y puede transmitirse o compartirse fácilmente en forma de datos, procedimientos codificados o principios universales” (p.6).

2.2.1 Dimensiones.

Basado en el modelo de Nonaka & Takeuchi, (1999) “Asumir que el conocimiento se crea por la interacción entre conocimiento tácito y explícito nos permite postular cuatro formas de conversión de conocimiento”

a) *Socialización:* el autor menciona que la socialización es un transcurso que se enfoca en compartir experiencias y, por lo tanto, crear conocimiento tácito tal como los modelos mentales compartido y las habilidades técnicas. Una persona puede obtener conocimiento tácito directamente de otros en los distintos entornos.

En las organizaciones las actividades muchas veces son netamente laborales, la cual lo hace tan formal que no se logra una debida socialización.

b) *Exteriorización:* es un proceso a través del cual *se* expresa el conocimiento tácito en forma de conceptos explícitos. Este es un proceso primordial de creación del conocimiento, donde el conocimiento se torna mucho más explícito y adopta la forma de metáforas, analogías, hipótesis, distintos conceptos o modelos. Cuando intentamos conceptualizar una imagen, expresamos su esencia casi siempre usando el idioma. Las distintas expresiones son con frecuencias inapropiadas e inoportunas. Esta dimensión principalmente se enfoca como hacer partícipe a tu colaborador dentro de la empresa, mediante propuestas de mejora ya sea directa o indirectamente en la institución, organización.

c) *Combinación:* “la combinación es un proceso el cual se obtiene mediante un sistema de conocimiento. Esta transformación de conocimiento que se estipula implica la combinación de distintos puntos de conocimiento explícito. Los colaboradores

intercambian y combinan sus conocimientos en la institución, de distintas formas como; se puede apreciar mediante las reuniones que se tengan, las juntas como institución, y también por conversaciones telefónicas o redes computarizadas de comunicación.

d) Interiorización: La dimensión exteriorización es un transcurso donde por ende se expresa el conocimiento tácito en forma de conceptos explícitos. Este es un proceso primordial de creación del conocimiento, donde el conocimiento se torna mucho más explícito y adopta la forma de metáforas, analogías, hipótesis, distintos conceptos o modelos. Cuando intentamos conceptualizar una imagen, expresamos su esencia casi siempre usando el idioma. Las distintas expresiones son con frecuencias inapropiadas e inoportunas. La presente dimensión se estima continuamente el proceso de creación de diálogos o reflexiones colectiva. Es por ello que los espacios de dialogo benefician considerablemente.

3. Materiales y Métodos

En la presente investigación se evaluó la relación de dos variables, Gestión del conocimiento y la comunicación interna, cuantificando y analizándola su relación. Es una investigación tipo básico, su metodología es de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, Los encuestados fueron 72 efectivos policiales elegidos aleatoriamente.

La investigación es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional relacional puesto que se buscó determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento de los efectivos policiales de Tarapoto – San Martín 2019 (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Enfoque cuantitativo

Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías y los somete a análisis estadístico (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

No experimental

Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después (Hernandez et al., 2014).

Alcance correlacional

Hernandez, Fernández, & Baptista, (2014). Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación pg. 81.

3.1. Participantes

Los encuestados fueron 72 efectivos policiales elegidos aleatoriamente que laboran en las comisarías de Tarapoto.

3.2. Instrumentos

El instrumento para la variable Comunicación Interna fue adaptado de la teoría de Ballarta, J. (2017). Consta de 34 ítems, para la dimensión patrones de comunicación son 15 ítems; para la dimensión barreras de comunicación son 15 ítems y para la dimensión de retroalimentación son 4 ítems. Para la variable Gestión del conocimiento fue adaptado de la teoría de (Barrena, 2017). Consta de 32 ítems.

Además, los instrumentos fueron validados por expertos, quienes en su respectiva validación consideraron aspectos importantes como: dominio del constructo, claridad, congruencia.

3.3. Análisis de datos

El instrumento para la variable Comunicación Interna fue adaptado de la teoría de Ballarta, J. (2017). Consta de 34 ítems, para la dimensión patrones de comunicación son 15 ítems; para la dimensión barrera de comunicación son 15 ítems y para la dimensión de retroalimentación son 4 ítems. Para la variable Gestión del conocimiento fue adaptado de la teoría de (Barrena, 2017). Consta de 32 ítems.

Además, los instrumentos fueron validados por expertos, quienes en su respectiva validación consideraron aspectos importantes como: dominio del constructo, claridad, congruencia.

4. Resultados y Discusión

4.1. Resultado 1

Tabla 1.
información demográfica

| | | fi | % |
|----------------------------|-----------------------|----|--------|
| Edad | 20 a 30 | 44 | 61.1% |
| | 31 a 40 | 20 | 27.8% |
| | 41 a 50 | 7 | 9.7% |
| | 51 a 60 | 1 | 1.4% |
| Genero | Masculino | 35 | 48.6% |
| | Femenino | 37 | 51.4% |
| Estado civil | Soltero (a) | 39 | 54.2% |
| | Casado (a) | 29 | 40.3% |
| | Divorciado (a) | 3 | 4.2% |
| | Viudo (a) | 1 | 1.4% |
| Tiempo que lleva laborando | 1 a 6 meses | 4 | 5.6% |
| | 7 meses a 1 año | 15 | 20.8% |
| | 1 a 2 años | 15 | 20.8% |
| | 3 a 5 años | 21 | 29.2% |
| | 6 años a más | 17 | 23.6% |
| Grado de instrucción | Comandante | 3 | 4.2% |
| | Suboficial | 60 | 83.3% |
| | Coronel | 6 | 8.3% |
| | Capitán | 2 | 2.8% |
| | Teniente | 1 | 1.4% |
| Área de trabajo | Delitos y faltas | 20 | 27.8% |
| | Cepol | 13 | 18.1% |
| | Órgano consultivo | 19 | 26.4% |
| | Planeamiento | 12 | 16.7% |
| | Oficina de disciplina | 8 | 11.1% |
| | Total | 72 | 100.0% |

4.2. Resultado 2

Tabla 2.

Fiabilidad de alfa de Cronbach de las variables y dimensiones

También se realizó la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach de las variables de estudio en la cual se obtuvo como resultado de comunicación interna 0.877** también la variable de gestión del conocimiento con 0.920** que expresa, excelente, donde nos indica que la encuesta es confiable y aceptable.

| Variable 1 | Dimensiones | Alfa de Cronbach | Ítems |
|--|--------------------------|------------------|-------|
| Comunicación interna Alfa de Cronbach (,877) Ítems 32 | Patrones de comunicación | ,859 | 15 |
| | Barreras de comunicación | ,794 | 15 |
| | Retroalimentación | ,766 | 4 |
| Variable 2 | Dimensiones | Alfa de Cronbach | N |
| Gestión del conocimiento Alfa de Cronbach (,920) Ítems 34 | Socialización | ,803 | 10 |
| | Exteriorización | ,862 | 7 |
| | Combinación | ,854 | 8 |
| | Interiorización | ,850 | 7 |

4.3. Resultado 3

Tabla 3.

Prueba de normalidad

Para la correlación respetiva se desarrolló mediante la mediante la prueba de normalidad Kolmogorow Smirnov, (muestras mayores de 50 datos) donde se determinó los valores que representan al P-valor son a 005, por lo tanto, se concluye que las variables cuentan con una distribución no normal, para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman.

| Kolmogorov-Smirnov | | |
|--------------------|----|-----|
| Estadístico | gl | sig |

| | | | |
|--------------------------|-------|----|------|
| Comunicación interna | 0.123 | 72 | ,009 |
| Patrones de comunicación | 0.118 | 72 | ,015 |
| Barreras de comunicación | 0.106 | 72 | ,044 |
| Retroalimentación | 0.108 | 72 | ,037 |
| Gestión del conocimiento | 0.102 | 72 | ,063 |
| Socialización | 0.123 | 72 | ,009 |
| Exteriorización | 0.069 | 72 | ,200 |
| Combinación | 0.073 | 72 | ,200 |
| Interiorización | 0.152 | 72 | ,000 |

4.4. Resultado 4

Como resultado se obtuvo un coeficiente Rho Spearman. a 0,741 y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05) una correlación positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de la investigación. Por ende, se aprecia que a mayor comunicación interna mayor gestión del conocimiento.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019.

H₁: si existe relación significativa entre a comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 4.

Análisis de correlación entre comunicación interna y Gestión de conocimiento

| Comunicación Interna | Gestión del conocimiento | | |
|----------------------|--------------------------|---------|----|
| | Rho Spearman. | p-valor | N |
| | ,741** | ,000 | 72 |

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

Fuente: elaboración propia.

4.5. Resultado 5

Se obtuvo un conocimiento Rho Spearman igual a 0,535 y con p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05) una correlación positiva moderada, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna de la investigación. Es decir, la comunicación interna se relaciona mediante la socialización en los efectivos policiales.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe una relación significaba entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis

Alterna (H₁)

Tabla 5.
Análisis de correlación entre comunicación interna y socialización

| Comunicación interna | Socialización | | |
|-----------------------------|----------------------|---------|----|
| | Rho Spearman. | p-valor | N |
| | ,535** | ,000 | 72 |

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

Fuente: elaboración propia

4.6. Resultado 6

El sig. ($r= 0,367^{**}$, $p= 0,002$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La comunicación interna en la institución y la exteriorización tienen una correlación positiva baja y significativa, es por ende que a mayor grado de nivel de exteriorización en la institución mayor será la comunicación interna.

Prueba de Hipotesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación de significancia entre la comunicación interna y gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019.

H₁: si existe relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019.

Regla de decisión

Si p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 6.
Análisis de correlación entre comunicación interna y exteriorización

| Comunicación interna | Exteriorización | | |
|-----------------------------|------------------------|---------|----|
| | Rho Spearman | p-valor | N |
| | ,367** | ,002 | 72 |

***. La correlación significativa en el valor 0,01 (Bilateral)*

Fuente: elaboración propia

4.7.Resultado 7

El sig ($r=0,337^{**}$; $p=0,004$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, la comunicación interna no se relaciona positivamente mediante el proceso de combinación.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y a gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto – San Martín 2019.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto – Martín.

Regla de decisión

Si p el valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna (H₁)

Tabla 7

Análisis de correlación entra la comunicación interna y la combinación

| Combinación |
|--------------------|
|--------------------|

| | Rho Spearman. | p-valor | N |
|-----------------------------|---------------|---------|----|
| Comunicación interna | ,337** | ,004 | 72 |

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

(bilateral)

Fuente: Elaboración propia

4.8. Resultado 8

El sig. ($r = 0,458^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna:

La interiorización y la comunicación interna tienen una correlación positiva moderada y significativa, es decir, la comunicación interna se relaciona positivamente con la interiorización.

Prueba de Hipótesis

Hipotesis General

H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto - San Martín 2019.

H₁: Si existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto – San Martín 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipotesis Alterna (H₁)

Tabla 8

Análisis de correlación entre comunicación interna y la interiorización

| Comunicación interna | Interiorización | | |
|-----------------------------|------------------------|---------|----|
| | Rho Spearman. | p-valor | N |
| | ,458** | ,000 | 72 |

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

Fuente: Elaboración propia

4.9. Resultado 9

Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

Tabla 9

Análisis descriptivo de la comunicación interna y sus dimensiones

| Variable/dimensión | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|---------------|------------|---------------|
| Comunicación Interna | Algunas veces | 22 | 30.6% |
| | Siempre | 50 | 69.4% |
| | Total | 72 | 100.0% |
| Patrones de la comunicación | Algunas veces | 19 | 26.4% |
| | Siempre | 53 | 73.6% |
| | Total | 72 | 100.0% |
| Barreras de la Comunicación | Algunas veces | 33 | 45.8% |
| | Siempre | 39 | 54.2% |
| | Total | 72 | 100.0% |
| Retroalimentación | Algunas veces | 26 | 36.1% |
| | Siempre | 46 | 63.9% |
| | Total | 72 | 100.0% |

La Tabla 9 muestra el nivel de comunicación interna y sus dimensiones. En cuanto a la variable independiente, nos dice que del 100% de encuestados; el 69.4% de los encuestados percibió siempre la comunicación interna; el 30.6% manifestaron que algunas veces. En cuanto a las dimensiones, todos superan el 50%, esto nos indica que las personas perciben

comunicación en cuanto a los patrones de comunicación, barreras de comunicación, retroalimentación que muestra la institución.

4.10. Resultado 10

Tabla 10

Análisis descriptivo de la gestión del conocimiento y sus dimensiones

| Variable/dimensión | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|---------------|------------|---------------|
| Gestión del conocimiento | Algunas veces | 14 | 19.4% |
| | Siempre | 58 | 80.6% |
| | Total | 72 | 100.0% |
| Socialización | Nunca | 1 | 1.4% |
| | Algunas veces | 19 | 26.4% |
| | Siempre | 52 | 72.2% |
| Exteriorización | Total | 72 | 100.0% |
| | Nunca | 1 | 1.4% |
| | Algunas veces | 25 | 34.7% |
| Combinación | Siempre | 46 | 63.9% |
| | Total | 72 | 100.0% |
| | Algunas veces | 31 | 43.1% |
| Interiorización | Siempre | 41 | 56.9% |
| | Total | 72 | 100.0% |
| | Algunas veces | 31 | 43.1% |

La Tabla 10 muestra el nivel de gestión del conocimiento y sus dimensiones. En cuanto a la variable dependiente, nos dice que del 100% de encuestados; el 80.6% de los encuestados percibió siempre la gestión del conocimiento; el 19.4% manifestaron que algunas veces. En cuanto a las dimensiones de la gestión del conocimiento; los agentes policiales gestionan el conocimiento dentro de la institución 50% para componentes, exteriorización, combinación, interiorización.

5. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaria Tarapoto, mediante un instrumento el cual ayudo para realizar la evaluación respectiva.

Respecto al objetivo general si existe relación entre las variables de estudio ($p= 0.000$) lo cual indica que a mayor comunicación interna mayor gestión del conocimiento. Se puede apreciar datos similares en el estudio realizado por Días (2017) en una institución policial, quien en su investigación de Comunicación Interna y Desempeño laboral en la PNP del distrito de San Luis. Lima, donde fue aplicado el instrumento de comunicación interna sostiene que existe una relación positiva en las variables.

Concerniente a la primera hipótesis tenemos que el grado de relación obtenido entre la primera dimensión Socialización de la variable en evaluación y la comunicación interna es de ,535* lo cual indica un nivel de correlación moderada y con una significancia de 5%, también podemos señalar que tendríamos el mismo grado de correlación si trabajásemos a un nivel de significancia de 1% (correlación significativa al nivel de 0,01 bilateral), a diferencia de los hallazgos obtenidos por Barrera, (2017) quien describe que el grado de correlación es de ,160* concluyendo que existe una relación significativa baja; Creemos que existe una diferencia de nivel de significancia debido a que la población puesto que el autor realizo la encuesta a 60 colaboradores y en nuestra investigación se hizo a 72 efectivos policiales.

Respecto a la segunda hipótesis especifica tenemos que el grado de relación obtenido entre la exteriorización y la comunicación interna, en nuestra investigación la correlación es de ,367* resultados similares con una correlaciona positiva baja se aprecia en la investigación realizada por Barrera quien obtuvo una correlación de ,126* creemos que esta diferencia se debe a que en la investigación de Barrera el mayor porcentaje de encuestados fueron del género masculino. Asimismo, la tercera hipótesis especifica en nuestra investigación tenemos

el grado de correlación entre la comunicación interna y el proceso de combinación la cual es de 337* resultados similares se aprecian en la investigación realizada donde la correlación es de 306* una correlación positiva baja. Respecto a la cuarta hipótesis se aprecian datos similares con la investigación de Barrera quien su investigación obtuvo una correlación positiva de 435*, asimismo en nuestra investigación se aprecian que los resultados respecto a la correlación son de 458*

Finalmente, si bien es cierto existe una relación positiva y significativa entre variables de estudio, es preciso señalar que el nivel de correlación moderada y significativa entre las variables de estudio, es preciso señalar que el nivel de correlación moderada entre ellas puede ser explicado que la gestión del conocimiento no está siendo instituido adecuadamente en la institución policial, porque los agentes policiales no comparten sus conocimientos a los demás compañeros.

6. Conclusiones

De acuerdo a los resultados adquiridos durante la aplicación de instrumentos, se presentarán las siguientes conclusiones:

- ✓ Respecto al objetivo general, mediante la correlación realizada se concluye que si existe relación positiva ($p = ,000$) de nivel bajo (Correlación de Rho Spearman = $,740^{**}$) entre las variables dependiente e independiente, por lo que la hipótesis Alternativa ha sido aprobada, si se mejora en la institución el desarrollo de la comunicación interna mayor será la gestión del conocimiento en los colaboradores.
- ✓ Respecto al primer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la socialización y la comunicación interna. Se obtuvo una correlación positiva moderada (Correlación de Rho Spearman. = $,535^{**}$; $p = 0,000$).
- ✓ Para el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación entre exteriorización y comunicación interna. Se obtuvo una correlación positiva alta (Correlación de Rho Spearman = $,367^{**}$; $p = 0,004$); donde podemos determinar que a mayor comunicación interna mayor exteriorización en los efectivos policiales.
- ✓ De este modo, para el tercer objetivo específico, se concluye que no existe relación entre Comunicación interna y el proceso de combinación, a través del análisis estadístico Correlación de Rho Spearman se mantuvo el coeficiente de (Correlación de Rho Spearman = $,337^{**}$ y un p- valor igual a $0,006$, por lo que la hipótesis nula ha sido aprobada.
- ✓ Para el cuarto objetivo específico, se concluye que, si existe relación entre la Comunicación interna y la interiorización, mediante el análisis estadístico Correlación de Rho Spearman. se mantuvo el coeficiente de Rho Spearman = $,458^{**}$ correlación positiva baja y un p-valor igual a $0,000$, por lo que la hipótesis alternativa ha sido aprobada.

7. Recomendaciones

Asimismo, en relación a las tablas de frecuencia, resultados obtenidos de esta investigación, presento las siguientes recomendaciones.

- ✓ Se recomienda mejorar más el proceso de socialización dentro de la institución, pues según los resultados existe un porcentaje de agentes policiales que nunca percibieron la socialización dentro de su área, la cual se busca mejorar los medios por los que se da la comunicación interna, y mucho más la comunicación que se da con los jefes de área específicamente, para ello se puede crear espacios físicos donde se den reuniones laborales no como institución si no para interactuar y dar a conocer experiencias, además reforzar los componentes del modelo de gestión del conocimiento.
- ✓ Sería beneficioso que la institución policial fortaleciera el proceso de exteriorización puesto que los colaboradores en un porcentaje solo algunas veces aplican el proceso de exteriorización dentro de sus respectivas áreas, convendría mejorar estructurando programas que permitan acoger las propuestas de mejora dialogadas en las reuniones.
- ✓ Se recomienda que se siga fortaleciendo el proceso de combinación, para mejorar la gestión del conocimiento mediante conductos que proporcionen más fácil la información o conocimientos la cual se facilite intercambiar conocimientos dentro de la institución y precisamente dentro de sus respectivas áreas.
- ✓ Se recomienda que se fortalezca el proceso de interiorización puesto que se relaciona positivamente con la comunicación; mediante programas internos en las instituciones policiales el cual los colaboradores se sientan en mayor libertad de presentar propuestas o lineamientos de mejora.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. (2011). *Implementación de un modelo de gestión del conocimiento en los procesos organizacionales*. Pontificia universidad javeriana facultad de comunicación y lenguaje departamento de comunicación, 24.
- Arboleda, G. (2016). *Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad*. 18(3), 379–390.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n3.44072>
- Ballarta, I. (2017). *Comunicación interna y cultura organizacional en el centro de servicios de Miraflores , SUNAT 2017*.
- Barrios, K., Olivero, E., & Acosta, J. (2017). *Gestión del conocimiento y capacidad de innovación Modelos, Sistemas y Aplicaciones*. <https://doi.org/10.17081/bonga/2089>
- Cubelo, M., Piñeiro, I., & Romero, F. (2018). *La gestión del conocimiento*. Universidad y Sociedad, Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos, 9(2), 313–318.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- León, A., & Pérez, B. (2017). *Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora*. Universidad de Guadalajara- Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, 1377–1395.
- Luna, A. L., Reyes, R., & Jiménez, Y. (2017). *Gestion Del Conocimiento En Universidades Públicas Mexicanas*. European Scientific Journal, 13(1), 54–70.
<https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n1p54>
- Medina, D., Medina, A., & Nogueira, D. (2017). *Process and key factors of knowledge Management*. 16–23. Retrieved from <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Nomberto, D., & Perez, C. (2018). *“Propuesta de un plan de comunicación para mejorar la comunicación interna de la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad*

provincial de Trujillo, 2017.” Universidad Nacional de Trujillo.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press, Inc, 61–103.

Peluffo A, M. B. (2012). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. In *Intrduccion a la Gestion del Conocimiento* (Vol. 1). Retrieved from <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/12167/manual22.pdf>

Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (2017). *Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna*. 134, 315–330. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i134.2697>

Stephen, P. R., & Coulter, M. (2010). *Administración Décima edición*.

Villanueva, E. (2015). *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/cian.2015.n5.04>.