

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación Interna y su relación con la Identidad Laboral en
la Municipalidad Provincial de El Dorado, San Martín.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración con Mención en Gestión Empresarial

Autor:

Karla Samanta Barrera Lopez

Asesor:

David Troya Palomino

Tarapoto, Diciembre 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON LA IDENTIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DORADO, SAN MARTÍN”** constituye la memoria que presenta la Bachiller Karla Samanta Barrera para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración con mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada 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 declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 2 días del mes de Diciembre del año 2021



David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 06 día(s) del mes de diciembre del año 2021 siendo las 08:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, el (la) secretario(a): **Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo**, y los demás miembros, **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, **Mtro Robin Alexander Diaz Saavedra**, y el asesor(a): **Mtro. David Troya Palomino** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Comunicación interna y la identidad laboral en la Municipalidad provincial de el Dorado, región San Martín, Perú"

de los (las) bachiller (es): a) **Karla Samanta Barrera Lopez** b)
c)..... Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración – Mención: Gestión Empresarial

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Karla Samanta Barrera Lopez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b):

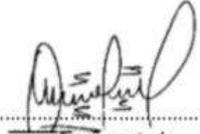
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

Esta investigación ha tenido como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y la identidad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de el Dorado; la metodología utilizada fue una metodología para una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental; la muestra fue intencional por conveniencia con un total de 95 participantes; la técnica para la recolección de los datos fue la encuesta y los instrumentos utilizados son fiables con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.897 y 0.751 respectivamente. Luego de procesar la información se determinó un p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,493**.

Palabras clave: Comunicación interna; Identidad laboral; Comunicación descendiente; Identidad visual.

Abstract:

The main objective of this research has been to determine the relationship between internal communication and work identity in the collaborators of the Provincial Municipality of El Dorado; The methodology used was a methodology for a research of a basic type, with a quantitative approach, a descriptive correlational level and a non-experimental design; the sample was intentional for convenience with a total of 95 participants; the technique for data collection was the survey and the instruments used are reliable with a Cronbach's alpha coefficient of 0.897 and 0.751 respectively. After processing the information, a p-value = 0.000 was determined, indicating that there was a significant relationship and the Rho Spearman = .493 **.

Keywords: Internal communication; Work identity; Downward communication; Visual identity.

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna (CI) es una herramienta que ha tomado protagonismo en los últimos años, por medio de su correcto uso se hace saber a los colaboradores los objetivos y la filosofía de la organización; así lo afirman Valenzuela et al (2020) la CI ayuda a realizar la actividad coordinada y los trabajadores se mantienen informados de los objetivos y los valores que cultiva la organización.

Tanto a las entidades públicas como privadas han entendido que el continuo uso de la CI trae resultados positivos, Pineda (2020) Las organizaciones han comprendido que la CI promueve la identidad laboral (IL) por parte de los trabajadores; Túnnez et al (2017) el beneficio que aporta el uso de una buena comunicación dentro de las organizaciones es que genera un sentimiento de pertenencia e IL por parte de los trabajadores hacia la organización, Martínez et al (2018) la comunicación interna propicia la actividad organizada y produce el sentimiento de IL y garantiza la consecución de los objetivos.

Si las organizaciones no comunican es muy difícil que logren el objetivo organizacional, se las calificaría como organizaciones muertas, esto debido a que sin información no habría coordinación ni interacción entre las personas.

Luego de descrito lo anterior, se resalta la importancia de este estudio, teniendo en cuenta que un punto fundamental para lograr la IL de los colaboradores es la CI; se realizó una búsqueda de artículos de investigación que correlacionen estas dos variables, pero el resultado fue infructuoso, lo cual resalta el aporte de esta investigación.

Los ayuntamientos cumplen con la función de realizar las tareas administrativas en miras del bienestar de una población determinada en la que tenga jurisdicción un municipio; con el fin de cumplir este propósito se cuenta con colaboradores que ponen sus esfuerzos al servicio de la población en general, en esa línea se desarrolla la Municipalidad provincial de el Dorado, que busca generar bienestar en la población, realizando esfuerzos por gestionar los bienes designados por el estado en miras de propiciar bienestar y calidad de vida a los pobladores en la jurisdicción; de aquí se desprende el objetivo principal de este estudio: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de el Dorado.

2. CONTEXTO TEÓRICO

Al hablar de la comunicación interna nos referimos a la fluctuación de la información y los mecanismos del traslado de la misma dentro de una organización; esto propicia la vinculación de los seres humanos generando lazos colaborativos; así lo afirma Rojas (2011) es un medio que permite a las organizaciones conformar equipos y se fomenta la coordinación entre las distintas áreas; en esa misma línea Charry (2018) es un proceso de ida y vuelta que se desarrolla al interior de una organización de distintas formas y en distintos niveles y su contenido aporta al logro de los objetivos; Martínez et al (2018) es lo que da vida a la organización, sin ella no se realiza coordinación y se encamina la organización hacia el declive. La CI debe propiciarse tanto en entidades públicas como en privadas, Rojas (2011) la gestión de la CI en las entidades públicas responde a un mundo cambiante, y esta busca la escucha a los colaboradores y el fluido de la información de los mandos altos con el propósito de cumplir objetivos en beneficio de la comunidad.

De todo lo anterior se disgrega la importancia de la CI que no es una opción el realizarla, sino una obligación, esto debido a que las organizaciones indistintamente del rubro en que se desenvuelve o si son públicas o privadas, deben realizar la información de sus actividades, esto ayuda a modernizar el desarrollo de la gestión y su importancia radica en que al implementarla garantiza el cumplimiento de los objetivos y fomenta la vida organización, así corrobora Neto & Cruz (2017) la importancia de la CI de hace manifiesto en la identidad, compromiso y otros factores favorables que ayudan a que la organización se encamine a conseguir sus objetivos; John (2020) Garantiza la actividad organizada, propicia el cambio y se hace fluida la integración con la finalidad de lograr las metas.

Está claro que la CI propicia identidad laboral (IL) que es el sentimiento de pertenencia y de la relación que un colaborador muestra a la vida laboral y vinculación se siente por la organización; Nazar (2012) menciona que la IL ayuda a las personas a integrarse a un contexto laboral y a lograr la especialización profesional generando sentimiento de realización, Laport et al (2010) indican que es la manera como una persona se genera una imagen, luego de las muchas relaciones sociales en el trabajo y consigue su reconocimiento y el de sus compañeros; Lepe & Vidal (2015) definen a la

IL como la manera en que una persona se define como integrante de un equipo de trabajo y el valor que esta persona le da a su pertenencia a la organización.

La IL es importante porque engloba diversos factores que hacen que un colaborador se sienta cómodo dentro de la organización, el sentimiento de comodidad y pertenencia logra sacar lo mejor de un colaborador aportando su esfuerzo para cumplir con los planes propuestos; Soto et al (2017) la IL es tan importante lograr este sentimiento en los colaboradores de modo que una vez obtenido se contará con el compromiso y apego hacia la organización.

3. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Esta investigación adopta una metodología de tipo básica, Gabriel (2017) las investigaciones de tipo básicas solo abordan un tema determinado y hacen aportes respecto a ese tema; la investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, Cárcamo et al (2009) mencionan que una investigación cuantitativa hace uso de una valoración numérica y toma como medio la estadística; el nivel es descriptivo – correlacional Hernández & Carpio, (2019) las investigaciones descriptivas presentan características estudiadas de un determinado tema en un momento determinado y correlacional porque buscan la relación de dos o más constructos; el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal Vallejo (2002) El recojo de la información se realiza en un momento determinado, en cuanto al resultado es tal y como se encuentra en la realidad.

Población

Las personas que participaron en esta investigación fueron los colaboradores de la Municipalidad provincial de el Dorado, que en el periodo agosto 2021 según el área de personal fueron 150 personas en los diferentes áreas y modalidades de contrato; Veiga et al (2017) una población son personas con características comunes las que son de interés para el investigador.

Muestra

Los términos de inclusión y exclusión para determinar la muestra:

Inclusión: Colaboradores activos en sus labores al momento de realizar la encuesta, colaboradores con contrato permanente en la Municipalidad provincial de el Dorado.

Exclusión: Colaboradores de vacaciones o con algún tipo de licencia, colaboradores con contratos no permanentes.

Luego de considerar estos criterios se tomó en cuenta el tipo de muestro no probabilística e intencional por conveniencia y se tomó en cuenta a 90 colaboradores que cumplían con los criterios de inclusión Hernández & Carpio, (2019), las muestras intencionales consideran a participantes con características comunes y de interés para los investigadores.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para recoger la información fueron para CI Escala de comunicación interna creada por Cotrina (2011), este instrumento está compuesto por 3 dimensiones y 28 ítems, para la variable IL se hizo uso de la encuesta Escala de Identidad Laboral creada por Arellano (1998), el cual está estructurado por 2 dimensiones y 22 ítems.

A estos instrumentos determinamos su fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach que dio como resultado: para la CI un coeficiente de 0.897 y para la CI un coeficiente de 0.751; lo cual indica fiabilidad aceptable Soler et al (2012) indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.

Como complemento en la determinación de la fiabilidad, los instrumentos fueron evaluados por tres expertos quienes hicieron la valoración respectiva de cada ítem de los cuestionarios y se determinó que son aptos para su utilización.

Análisis de datos

Previo a la aplicación de la encuesta, se realizó la solicitud para obtener la autorización para el recojo de los datos; una vez que se obtuvo la autorización se procedió a recoger la información la cual se hizo de manera virtual por medio de un formulario de la plataforma Google. Para realizar este proceso se tomó tres semanas.

Para el procesamiento de los datos de esta investigación se hizo uso del paquete estadístico SPSS 26 y del programa Excel.

Para determinar el uso del coeficiente adecuado, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, de acuerdo a los resultados que dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman.

4. RESULTADOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos de esta investigación.

Análisis de los participantes

En la Tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de la muestra con resultado de mayor porcentaje: 55.8% género masculino, 45.3% de edad de 25 a 35 años, 58.9% estado civil soltero y 54.7% tiempo laborando en la empresa de 1 a 5 años.

Tabla 1
Descripción de la muestra

		f	%
Género	Masculino	53	55.8
	Femenino	42	44.2
Edad	menos de 25 años	16	16.8
	de 25 a 35 años	43	45.3
	de 36 a 45 años	23	24.2
	de 46 a 55 años	8	8.4
	de 56 años a más	5	5.3
Estado civil	Soltero	56	58.9
	Casado	35	36.8
	Divorciado	2	2.1
	Viudo	2	2.1
Tiempo que labora en la institución	Menos de 1 año	23	24.2
	de 1 a 5 años	52	54.7
	de 5 a 10 años	15	15.8
	más de 10 años	5	5.3
Total		95	100

Análisis descriptivo de la comunicación interna

En la Tabla 2 se muestra los niveles de la comunicación interna y sus dimensiones, de los cuales tenemos en mayor porcentaje: la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 60%; y sus dimensiones comunicación

descendente en un nivel regular con un 57.9%; comunicación ascendente en nivel regular con un 54.7%; comunicación horizontal en nivel regular con un 84.2%

Tabla 1.

Niveles de percepción de la comunicación interna (N=95)

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación interna	0	0	57	60	38	40
Comunicación descendente	2	2.1	55	57.9	38	40
Comunicación ascendente	0	0	53	54.7	43	45.3
Comunicación horizontal	0	0	80	84.2	15	15.8

Análisis descriptivo de la Identidad laboral

En la Tabla 3 se muestra los niveles de la identidad laboral y sus dimensiones, de los cuales tenemos en mayor porcentaje: la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 85.3% y sus dimensiones identidad visual en un nivel regular con un 87.4%; identidad conceptual en nivel regular con un 73.7%

Tabla 3.

Niveles de percepción de la Identidad laboral (N=95)

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
Identidad laboral	0	0	81	85.3	14	14.7
Identidad visual	0	0	83	87.4	12	12.6
Identidad conceptual	0	0	70	73.7	25	26.3

Prueba de normalidad

En la Tabla 4 se muestran los resultados de la prueba de normalidad, la “sig” fue menor al 0.05. Flores et al (2017) si la sig es menor a 0.05 se utiliza el coeficiente Rho Spearman; por esta razón, se procedió a utilizar dicha prueba no paramétrica.

Tabla 4

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.165	95	0.000
Comunicación descendente	0.104	95	0.013
Comunicación ascendente	0.134	95	0.000
Comunicación horizontal	0.136	95	0.000
Identidad laboral	0.142	95	0.000
Identidad visual	0.174	95	0.000
Identidad conceptual	0.108	95	0.008

Determinación de las correlaciones

A continuación, se presenta las reglas a tener en cuenta para determinar la existencia o no de relación:

-Si el p valor es > 0.05 , no existe relación significativa.

-Si el p valor < 0.05 , existe relación significativa.

En la Tabla 5 se muestra que la correlación entre la CI y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,493** indica que la relación es moderada; en cuanto a la relación entre la comunicación descendente y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,392** indica que la relación es baja; la relación entre la comunicación ascendente y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,399** indica que la relación es baja y la relación entre la comunicación horizontal y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,521** indica que la relación es moderada.

Tabla 5.

Determinación de las correlaciones

	Identidad laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	,493**	0	95
Comunicación descendente	,392**	0	95
Comunicación ascendente	,399**	0	95
Comunicación horizontal	,521**	0	95

** . La correlación es significativa

5. DISCUSIÓN

En el presenta trabajo nos planteamos el objetivo determinar la correlación entre la CI y la IL en los colaboradores de la Municipalidad provincial de el Dorado; en relación a los resultados se determinó un p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,493** indica que la relación es moderada entre la CI y la IL; así mismo se determinó la relación entre las dimensiones de la CI y la IL la comunicación descendente y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,392** indica que la relación es baja; la relación entre la comunicación ascendente y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,399** indica que la relación es baja y la relación

entre la comunicación horizontal y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,521** indica que la relación es moderada.

En la búsqueda de investigaciones que correlacionen la CI y la IL no se encontraron investigaciones, aun así, se detalla la importancia de tener una buena comunicación interna y esta propicia identidad laboral tal como lo menciona Neto & Cruz (2017) la CI de hace manifiesto en la identidad, compromiso y otros factores favorables que ayudan a que la organización se encamine a conseguir sus objetivos. Fernández & Batista (2016) resalta el uso de la comunicación interna ayuda en el logro de los objetivos poniendo en práctica el fomento de la difusión de la información.

En esa misma línea Laport et al (2010) precisa que es la manera como una persona se genera una imagen, luego de las muchas relaciones sociales en el trabajo y consigue su reconocimiento y el de sus compañeros. Esta investigación resalta lo importante que es el desarrollo de una comunicación interna fluida lo cual propicia identidad laboral por parte de los colaboradores.

En el desarrollo de esta investigación encontramos algunas dificultades en el recojo de la información, esto debido a las ocupaciones de los colaboradores que participaron en esta investigación, quienes demoraron en el llenado de los cuestionarios.

Finalmente se recomienda a otros investigadores realizar esta investigación en otras organizaciones.

6. LISTA DE REFERENCIAS

Andrade, V. (2014). Identidad profesional y el mundo del trabajo contemporáneo. Reflexiones desde un resumen de caso. *Revista Athenea Digital*, 14(2), 117-145. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenea.1143>

Cárcamo, H., Méndez, P., & Rebolledo, A. (2009). Tendencias de los enfoques cualitativos y cuantitativos en artículos publicados en scientific library on line (scielo). *Revista Paradigma*, 30(2), 179-200. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512009000200012&lng=es&tlng=es.

Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

Fernández, T., & Batista, L. R. (2016). Estrategia de comunicación interna para la

gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la sierrita, municipio Cumanayagua. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 22-31. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400003&lng=es&tlng=es.

Flores, E., Miranda, M. G., & Villasís, M. A. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergía México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>

Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Revista Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.

García, C., Carreón, J., & Hernández, J. (2014). Contraste de un modelo del sentido de pertenencia, categorización social, representaciones sociales e identidad laboral en migrantes. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 5(2), 308-329. <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/1275/1282>

John, A. (2020), Comunicación interna e integridad de la información. *Revista Conocimiento, memoria y comunicación globales*, vol. 69 núm. 1/2, págs. 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>

Martínez, E., Hernández, T., Torres, D., García, M., & Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidal-go. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>

Nazar, G. (2012). Identidad de carrera laboral y empleabilidad en directivos de nivel medio en Chile, Región del Bío Bío. *Revista Liberabit*, 18(1), 7-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100002&lng=es&tlng=es.

Neto, C. F., & Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>

Laport, N., Becker, A., De Sarratea, A., & Ocampo, G. (2010). Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. *Psicoperspectivas*, 9(1), 138-157. Recuperado en 07 de septiembre de 2021, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242010000100008&lng=es&tlng=es.

Lepe, N., & Vidal, R. (2015). ¿Cómo se configura la identidad laboral de los docentes Chilenos en la sociedad del conocimiento?. *Revista Convergencia Educativa*, (6), 79-94. <http://revistace.ucm.cl/article/view/298>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pineda, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
- Soto, A, Stecher, A., & Valenzuela, A. (2017) Interpelaciones identitarias en el trabajo: Propuesta para la comprensión de los procesos de construcción de la identidad laboral. *Revista Estudios de Psicología* 2017, v. 34, n1. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100004>
- Soler C., Silvio F., & Soler, L.. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
- Takaki, M., Bravo, R. & Martínez, E. (2015). La gestión de la identidad corporativa en la Universidad: análisis y consecuencias desde la perspectiva del profesorado. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa* , 24 (1), 25–34. <https://doi.org/10.1016/j.redee.2014.05.001>
- Túñez M., Costa C., & Míguez, M. I. (2017) Avances y retos de la gestión de la comunicación en el siglo XXI. Procesos, necesidades y carencias en el ámbito institucional. *Revista Estudios sobre el Mensaje Periodístico* ISSN-e: 1988-2696 <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.59987>
- Tkalac V. A., Sincic, D. & Poloski, N. (2021), Midiendo la comunicación interna: validación del cuestionario, *Revista Comunicaciones corporativas: una revista internacional* , vol. 26, núm. 3, págs. 589-604. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>
- Valenzuela, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Revista Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlng=es.

Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106..<https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>