

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Influencia de la comunicación interna en la identidad laboral de
los colaboradores de la Municipalidad Provincial de
Moyobamba - Región San Martín.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Autores:

Jairo Retete Guerrero

Ernesto Yajahuanca Peña

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, mayo del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración y negocios internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Influencia de la comunicación interna en la identidad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - Región San Martín”** constituye la memoria que a los Bachiller(es) Jairo Retete Guerrero para obtener el título de Profesional de Administración y negocios internacionales, 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 26 días del mes de mayo del año 2023.



Mtro. David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 26 día(s) del mes de mayo del año 2023 siendo las 09:00 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. Elvis Ricardo Flores Calderón**; 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:

"Influencia de la comunicación interna en la identidad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba - Región San Martín"

de los (las) bachiller (es): a) **Jairo Retete Guerrero**, b) **Ernesto Yajahuanca Peña** c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

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): **Jairo Retete Guerrero**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Ernesto Yajahuanca Peña**

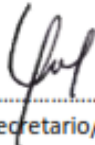
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

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)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Titu

RESUMEN

Esta investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y la identidad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba; 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 240 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 0.926 y 0.802 respectivamente. Luego de procesar la información se determinó un p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,5428** correlación positiva considerable.

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

Abstract:

The main objective of this research was to determine the relationship between internal communication and work identity in the employees of the Provincial Municipality of Moyobamba; the methodology used was a methodology for a basic type of research, with a quantitative approach, the correlational descriptive level and a non-experimental design; the sample was intentional for convenience with a total of 240 participants; the technique for data collection was the survey and the instruments used are reliable with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.926 and 0.802 respectively. After processing the information, a p-value = 0.000 was determined, indicating that there is a significant relationship and Spearman's Rho = .5428 ** considerable positive correlation.

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, al realizar la comunicación de manera acertada se convierte en un instrumento muy útil para dar a conocer 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 promueve la organización.

Tanto las entidades públicas como privadas han entendido que el continuo uso de la CI trae resultados positivos, así lo enfatiza Pineda (2020), las organizaciones han comprendido que la CI promueve la identidad laboral (IL) en los trabajadores; Túñez 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 sus objetivos organizacionales, se las calificaría como organizaciones muertas, esto debido a que sin información no habría coordinación ni interacción entre las personas.

Existen múltiples elementos que pueden tener un impacto en cómo un colaborador experimenta la IL. Uno de estos elementos es la comunicación dentro de la organización. De acuerdo con Valenzuela et al. (2020), la CI juega un papel fundamental en la IL, ya que está relacionado con las emociones positivas que se manifiestan hacia el trabajo. Por otro lado, Soto (2019), menciona que, a pesar de su importancia en América del Norte, la percepción favorable de la CI ha disminuido en los últimos años, pasando del 58,6% al

50,7%. Esto se debe sin duda a diversos factores que, sin algunos, afectarán el rendimiento de toda la organización. Un escenario similar se presenta en América Latina, según Castro y Díaz (2020), donde muchas organizaciones enfrentan dificultades con la CI que resulta en bajas en la eficiencia, productividad y una percepción negativa en la IL.

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 desempeñan un papel crucial en la administración de tareas que buscan promover el bienestar de una población específica dentro de sector que tiene potestad un municipio. Para lograr este propósito, cuentan con colaboradores que dedican sus esfuerzos al servicio de la comunidad en general. En este contexto, se encuentra la Municipalidad Provincial de Moyobamba, cuyo objetivo principal es generar bienestar en la población y gestionar los recursos asignados por el Estado con el fin de mejorar la calidad de vida de los residentes dentro de su jurisdicción.

En este estudio, se busca analizar la relación entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El propósito es entender cómo la comunicación interna influye en la percepción de los colaboradores sobre su identidad laboral.

2. CONTEXTO TEÓRICO

Comunicación interna (CI)

Al referirse a la CI, se hace referencia a la información circula y se hace ciclica dentro de una organización. Esta comunicación facilita la conexión entre las personas y fomenta la colaboración, según lo afirmado por Rojas (2011). Es un medio que permite a las organizaciones formar equipos y promover la coordinación entre las diferentes áreas.

De acuerdo con Charry (2018), la CI es un proceso bidireccional que se lleva a cabo dentro de una organización de diversas formas y en distintos niveles. Su contenido contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Martínez et al. (2018), sostiene que la comunicación interna es lo que da vida a la organización, ya que sin ella no se logra una coordinación efectiva y la organización se encamina hacia el declive.

Es importante fomentar la comunicación interna tanto en entidades públicas como en privadas. Según Rojas (2011), la gestión de la comunicación interna en las entidades públicas se adapta a un entorno cambiante y busca escuchar a los colaboradores y mantener un flujo constante de información entre los niveles jerárquicos superiores, todo con el objetivo de cumplir metas en beneficio de la comunidad. En el contexto de las entidades públicas, la gestión de la comunicación interna, según lo planteado por Rojas (2011), se adapta a un entorno en constante cambio. Esta gestión busca promover la escucha activa de los colaboradores y facilitar el flujo de información desde los niveles

superiores de la jerarquía hacia toda la organización. El propósito de esta comunicación interna es lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales en beneficio de la comunidad a la que sirven las entidades públicas.

De lo expuesto anteriormente se deduce la relevancia de la CI, la cual no es una elección, sino una responsabilidad. Esto se debe a que todas las organizaciones, sin importar su sector o si son públicas o privadas, deben transmitir información sobre sus actividades. Esta práctica contribuye a modernizar la gestión y su importancia radica en que al implementarla se garantiza el cumplimiento de los objetivos y se fomenta la vitalidad de la organización, como respalda Neto & Cruz (2017), la comunicación interna se manifiesta en aspectos como la identidad, el compromiso y otros factores beneficiosos que ayudan a que la organización se encamine hacia el logro de sus metas; John (2020), sostiene que la comunicación interna garantiza la actividad organizada, propicia el cambio y se hace fluida la integración con la finalidad de lograr las metas.

En cuanto a las dimensiones de la CI tanto Silva (2011), como Sánchez y Nava (2007), coinciden en que existen tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal. *La comunicación ascendente* se refiere a la que fluye desde los trabajadores del nivel operativo hacia los directivos o superiores. Este tipo de comunicación permite a los empleados compartir información, ideas, sugerencias o inquietudes con sus superiores.

Por otro lado, *la comunicación descendente* es aquella que se dirige desde el nivel directivo o los superiores hacia los trabajadores del nivel operativo. Este tipo de comunicación implica la transmisión de instrucciones, políticas, metas y comentarios por parte de los superiores hacia los empleados.

Además, *la comunicación horizontal*, que se lleva a cabo entre los trabajadores que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. Este tipo de comunicación facilita la colaboración, el intercambio de información y la coordinación de tareas entre los colegas de un mismo nivel.

Identidad laboral (IL)

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 se define como un sentimiento positivo o placentero que una persona experimenta hacia su lugar de trabajo o las actividades laborales que realiza, según lo establecido por Montero et al. (2015), Este sentimiento se manifiesta en el comportamiento de la persona tanto hacia sus colegas como hacia sus superiores, como menciona Boada (2019), La IL es la experiencia que una persona tiene en su entorno laboral, resultado de los diversos factores relacionados con las actividades y funciones que desempeña en su lugar de trabajo, según Saavedra & Delgado (2020), Es la actitud que el trabajador adopta hacia su propio trabajo, y esta actitud es influenciada por una serie de valores, creencias y percepciones sobre su entorno laboral.

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 adoptó 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), indican que las investigaciones cuantitativas hacen uso de una valoración numérica y toma como medio la estadística; el nivel de la investigación que se ha considerado es descriptivo – correlacional Hernández & Carpio (2019), indican que las investigaciones descriptivas presentan características estudiadas de una temática en un determinado y correlacional porque buscan la relación de dos o más constructos; el diseño de la investigación que se consideró fue 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 trabajadores de la Municipalidad provincial de Moyobamba de las diferentes áreas, que en el periodo setiembre 2022 según el área de personal fueron 264 personas que laboran en 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.

Criterios para incluir o excluir la participación, se incluyeron a los trabajadores que al momento de realizada la investigación mantenían relación laboral con la municipalidad y se excluyeron a los trabajadores que no deseaban participar en la investigación y trabajadores que al momento de encuestar se encontraban gozando de vacaciones o con licencia por diferentes motivos.

Luego de tener en cuenta estos criterios se contó con una población de 240 trabajadores, considerando que 14 tomaron la decisión de no participar, 7 estaban de vacaciones y 3 estaban de licencia.

Muestra

La muestra que se ha tenido en cuenta para este estudio fueron 240 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, tomados de un muestreo no probabilístico e intencional por conveniencia 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 0.926 y para la IL un coeficiente de 0.802; 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 validación 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 la fiabilidad se hizo uso del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, para determinar los niveles de percepción de las variables se hizo uso de la estadística descriptiva, para determinar el uso del coeficiente adecuado se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov el cual de acuerdo a los resultados dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al., 2020).

En cuanto a la determinación de los niveles de relación se ha tomado en cuenta el rango de correlación que propone Mondragón (2014), quien indica: (0 = no hay correlación, de 0,01 – 0,10 = correlación positiva débil; de 0,11 – 0,50 = correlación positiva media; de 0,51 - 0,75 = correlación positiva considerable; de 0,76 – 0,90 = correlación positiva muy fuerte y de 0,91 – 1 correlación positiva perfecta).

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 los participantes con resultado de mayor porcentaje: 55.4% género masculino, 49.2% de edad de 25 a 35 años, 68.8% estado civil soltero y 53.8% tiempo laborando en la institución de 1 a 5 años.

Tabla 1
Descripción de la muestra

		Recuento	%
Género	Masculino	133	55.4
	Femenino	107	44.6
Edad	Menos de 25 años	43	17.9
	de 25 a 35 años	118	49.2
	de 36 a 45 años	52	21.7
	de 46 a 55 años	16	6.7
	de 56 años a más	11	4.6
Estado civil	Soltero	165	68.8
	Casado	67	27.9
	Divorciado	5	2.1
	Viudo	3	1.3
Tiempo que labora en la institución	Menos de un año	61	25.4
	de 1 a 5 años	129	53.8
	de 5 a 10 años	32	13.3
	Más de 10 años	18	7.5

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 64.6%; la dimensiones comunicación descendente en un nivel regular con un 61.3%; comunicación ascendente en nivel regular con un 55.8%; comunicación horizontal en nivel regular con un 83.8%.

Tabla 1.

Niveles de percepción de la comunicación interna (N=240)

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
CI	1	0.4	155	64.6	84	35
Comunicación descendente	6	2.5	147	61.3	87	36.3
Comunicación ascendente	4	1.7	134	55.8	102	42.5
Comunicación horizontal	2	0.8	201	83.8	37	15.4

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 83.8%; la dimensión identidad visual en un nivel regular con un 86.3% y la dimensión identidad conceptual en nivel regular con un 75.4%

Tabla 3.

Niveles de percepción de la Identidad laboral (N=240)

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
IL	0	0	201	83.8	39	16.3
Identidad visual	1	0.4	207	86.3	32	13.3
Identidad conceptual	1	0.4	181	75.4	58	24.2

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), indican que 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 Rho Spearman.

Tabla 4

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Estadístico	gl	Sig.
CI	0.110	240	0.000
Comunicación descendente	0.076	240	0.002
Comunicación ascendente	0.072	240	0.005
Comunicación horizontal	0.116	240	0.000
IL	0.113	240	0.000
Identidad visual	0.151	240	0.000
Identidad conceptual	0.098	240	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

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 = ,542** indica que la relación es positiva considerable; 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 = ,488** indica que la relación es positiva media; la relación entre la comunicación ascendente y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,474** indica que la relación es positiva media y la relación entre la comunicación horizontal y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,549** indica que la relación es positiva considerable.

Tabla 5.

Determinación de las correlaciones

	IL		
	Rho Spearman	p-valor	N
CI	,542**	0	240
Comunicación descendente	,488**	0	240
Comunicación ascendente	,474**	0	240
Comunicación horizontal	,549**	0	240

** . 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 Moyobamba; en relación a los resultados se determinó un el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,542** indica que la relación es positiva considerable; 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 = ,488** indica que la relación es positiva media; la relación entre la comunicación ascendente y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,474** indica que la relación es positiva media y la relación entre la comunicación horizontal y la IL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,549** indica que la relación es positiva considerable.

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. CONCLUSIONES

En este estudio se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la CI y la IL en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, las actividades y esfuerzos que se propongan los responsables de la gestión por mejorar la CI impactaran de manera proporcional sobre la IL propiciando un ambiente colaborativo en la entidad mencionada.

En cuanto a los objetivos específicos la relación de la comunicación ascendente, descendente y horizontal se relacionan de manera significativa con la IL, indicando que es necesario propiciar CI en todos los niveles tanto desde los jefes como lo trabajadores de nivel operativo, apertura de comunicación entre los operativos y los jefes de nivel directivo, apertura entre trabajadores del mismo nivel jerárquico, esto propiciará que en la institución se genere IL.

7. 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>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. [doi:http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398](http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398)
- 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.
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Revista El Profesional de La Información*, 29(3), 1–13.
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- 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.
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102.
<https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- 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 alergia 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 Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista Saber*, 27(4), 586-594. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es.
- 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., 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>
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sánchez, M., & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, *Venezuela. Enlace*, 4(3), 1–11. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006
- Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Revista Perspectivas*, 28, 91–111. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332011000200005&script=sci_abstract
- Soto, C. A. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Revista Investigación y Desarrollo*, 27 (2), 57-84. <https://doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
- 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>