

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
INTERNA PARA MEJORAR LA CULTURA  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA  
QUINTANA GUEVARA ELMER OSCAR,  
CAJAMARCA - PERÚ, 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título**

**profesional de:**

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**Autor:**

Daniela de los Milagros Azahuanche Velasquez

**Asesor:**

Mg. Lic. Guillermo Juniors Morales Benavides

<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>




**Cajamarca - Perú**

2025

## Informe de Similitud

# Daniela De Los Milagros Azahuanche Velasquez

## ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA QUINTANA ...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Asesores

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3358239598

Fecha de entrega

1 oct 2025, 11:23 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 oct 2025, 11:28 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TRABAJO\_DE\_SUFIENCIA\_DANIELA\_DE\_LOS\_MILAGROS\_AZAHUANCHE.docx

Tamaño del archivo

7.5 MB

88 páginas

15.336 palabras

87.408 caracteres



Página 1 de 96 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3358239598



Página 2 de 96 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3358239598

## 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Tabla de contenido

INDICE DE TABLAS .....	6
INDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	17
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	65
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS .....	80
ANEXOS .....	84

## Índice de tablas

Tabla 1 Malla de los contenidos .....	51
Tabla 2 Coeficiente de Alpha de Cronbach.....	65
Tabla 3 Pruebas de normalidad .....	66
Tabla 4 Prueba de Wilcoxon .....	75
Tabla 5 Prueba de Wilcoxon .....	75

## Índice de Figuras

Figura 1 Mapa de ubicación de la empresa .....	13
Figura 2 Organigrama general de la empresa.....	14
Figura 3 Organigrama específico de la empresa .....	15
Figura 4 Redes de comunicación.....	27
Figura 4 Riqueza de información de los canales de comunicación.....	32
Figura 6 Estrategias de Comunicación Interna.....	68
Figura 7 Cultura Organizacional .....	69
Figura 8 Comunicación efectiva.....	70
Figura 9 Trabajo en equipo y colaboración.....	71
Figura 10 Resolución de conflictos laborales.....	72
Figura 11 Liderazgo positivo.....	73
Figura 12 Motivación y sentido de pertenencia .....	74

## RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de suficiencia tuvo como objetivo “Desarrollar un programa de capacitaciones para fortalecer la comunicación interna y la cultura organizacional en la empresa Quintana Guevara Elmer Oscar”. Este proyecto se ejecutó en las diferentes áreas de la empresa, en donde se realizó el pretest (antes) y posttest (después). Se aplicó un cuestionario al inicio, luego se elaboró y desarrolló 5 capacitaciones. Al finalizar, se aplicó nuevamente el cuestionario. Los resultados en la comunicación interna, en el antes, 36% en un nivel bajo y un 64% en un nivel medio, pasó en el después a un 32% en un nivel medio y un 68% en un nivel alto. En cuanto a la cultura organizacional, en el antes con un 36% en un nivel bajo, un 44% en un nivel medio y solo un 20% en un nivel alto. Después de las capacitaciones, la percepción cambió: el 0% la consideró baja, el 4% media y el 96% en un nivel alto. Además, se aplicó la prueba de Wilcoxon, con un p-valor de 0,000, llegando a concluir que existe una diferencia entre estos dos momentos estudiados; por lo tanto, se puede inferir la existencia de una diferencia altamente significativa.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosticar y cambiar la cultura organizacional: Basado en el marco de valores en competencia* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Charry Condor, H.O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 9, (1), 25-34.  
[https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/html/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/html/?utm_source=chatgpt.com)
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.  
<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Denison Consulting. (2019). *Introducción al modelo Denison de cultura organizacional* [Archivo PDF] <https://denisonconsulting.com/wp-content/uploads/2019/08/introduction-to-the-denison-model.pdf>

- Dessler, G., & Varela, R. A. (2020). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.  
[https://www.academia.edu/106752788/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_Enfoque\\_latinoamericano\\_Quinta\\_edici%C3%B3n\\_M%C3%A9xico\\_Pearson\\_Gary\\_Dessler\\_y\\_Ricardo\\_Varela](https://www.academia.edu/106752788/Administraci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_Enfoque_latinoamericano_Quinta_edici%C3%B3n_M%C3%A9xico_Pearson_Gary_Dessler_y_Ricardo_Varela)
- Eco, U. (2000) *Tratado de Semiótica General*. Traducción de Carlos Manzano. 5ta edición. Barcelona, España: Editorial Lumen.
- Elías, J., Mascaray, J. (1998). *Más allá de la comunicación interna: la intracomunicación: diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados*. Barcelona: Editorial Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Fernandez Zuloeta, D.A., & Nontol Martinez. S.B. (2021). *ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA PERÚ INTERCARGO (PIC)*.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13820/Fernandez-Nontol\\_Estrategia-comunicaci%C3%B3n-interna-empresa-Per%C3%BA-Intercargo-\(PIC\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13820/Fernandez-Nontol_Estrategia-comunicaci%C3%B3n-interna-empresa-Per%C3%BA-Intercargo-(PIC).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, D., & Velasco, N. (2024). Diversidad en la comunicación organizacional. *CHAKIÑAN, REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES*, 24, 237–254. <https://doi.org/10.37135/chk.002.24.12>
- Jakobson, R. (1960). *Closing statement: Linguistics and poetics*. En T. Sebeok (Ed.), *Style in Language* (pp. 350–377). MIT Press.  
<https://scispace.com/papers/closing-statement-linguistics-and-poetics-2kkxw994qi>

- Kotter, J. P., & Heskett, J. L. (1992). *Corporate culture and performance*.  
<https://es.scribd.com/document/690089795/Corporate-Culture-and-Performance>
- Lucas A. (1997). *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Macetas Porras, M. N., & Carhuancho-Mendoza, I. M. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Espacios*, 45(05), 106–119. <https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08>
- Magda Rivero Hernández. (2017). *La Comunicación Interna: piedra angular de la Comunicación en las organizaciones*.  
[https://www.researchgate.net/publication/320290591\\_La\\_Comunicacion\\_Interna\\_piedra\\_angular\\_de\\_la\\_Comunicacion\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/320290591_La_Comunicacion_Interna_piedra_angular_de_la_Comunicacion_en_las_organizaciones)
- Nina Apaza, S. J. (2025). Comunicación interna y compromiso organizacional en docentes de una universidad estatal. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 16(1), 19–31.  
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1262>
- Porter, M. (1980). *Estrategia competitiva: Técnica para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo editorial patricia, Edición 37.  
[https://www.academia.edu/24621661/ESTRATEGIA\\_COMPETITIVA\\_T%C3%A9cnicas\\_para\\_el\\_an%C3%A1lisis\\_de\\_los\\_sector\\_y\\_de\\_la\\_competencia](https://www.academia.edu/24621661/ESTRATEGIA_COMPETITIVA_T%C3%A9cnicas_para_el_an%C3%A1lisis_de_los_sector_y_de_la_competencia)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Schein, Edgar (2004). *La cultura empresarial y el liderazgo*. La Habana: Félix Varela.

Significados.com. (s.f.). *Cultura organizacional: Definición, importancia y ejemplos.*

Recuperado de <https://mexico.unir.net/noticias/economia/cultural-organizacional/>

Yopan Fajardo, J.L., Palmero Gómez, N. & Santos Mejía, J.R. (2020). Cultura organizacional: De las teorías comunicativas al enfoque organizacional complejo y perspectivas antropológicas latinoamericanas. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.  
<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Valencia Franco, E. J., & Castaño González, E. J. (2022). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación & Desarrollo*, 30(02), 191–218.  
<https://doi.org/10.14482/indes.30.2.658.45>