

FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de Comunicación Corporativa

“EFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
IDENTIDAD CORPORATIVA DE ALEJO’S S. R. L.
EN EL 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Comunicación Corporativa

Autora:

Diana Carolina Ordoñez Huapaya

Asesor:

Mg. Magnolia Jesus Dusek Paz

Lima - Perú

2021



ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	45
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	83
Referencias.....	94
ANEXOS	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficios de la Comunicación Interna	26
Tabla 2: Comunicación Interna: Atención al mensaje y a la participación en la empresa. ...	28
Tabla 3: Grado de Asociación de variables	43
Tabla 4: Análisis de fiabilidad de variable del instrumento de comunicación interna e Identidad corporativa	43
Tabla 5: Análisis de fiabilidad de datos del instrumento de comunicación interna e Identidad corporativa.	44
Tabla 6: Correlación de Comunicación interna e identidad corporativa	45
Tabla 7: Correlación del mensaje y la identidad visual	45
Tabla 8: Correlación del mensaje y cultura corporativa	46
Tabla 9: Correlación del canal o medio e identidad visual	46
Tabla 10: Correlación del canal o medio y cultura corporativa.....	47
Tabla 11: Correlación del efectividad e identidad corporativa.....	47
Tabla 12: Correlación del efectividad y cultura corporativa	48
Tabla 13: Ítem 1 del cuestionario de comunicación interna	49
Tabla 14: Ítem 2 del cuestionario de comunicación interna	50
Tabla 15: Ítem 3 del cuestionario de comunicación interna.	51

Tabla 16: Ítem 4 del cuestionario de comunicación interna.	52
Tabla 17: Ítem 5 del cuestionario de comunicación interna.	53
Tabla 18: Ítem 6 del cuestionario de comunicación interna.	54
Tabla 19: Ítem 7 del cuestionario de comunicación interna.	55
Tabla 20: Ítem 8 del cuestionario de comunicación interna.	56
Tabla 21: Ítem 9 del cuestionario de comunicación interna.	57
Tabla 22: Ítem 10 del cuestionario de comunicación interna.	58
Tabla 23: Ítem 11 del cuestionario de comunicación interna.	59
Tabla 24: Ítem 12 del cuestionario de comunicación interna.	60
Tabla 25: Ítem 12 del cuestionario de comunicación interna.	61
Tabla 26: Ítem 12 del cuestionario de comunicación interna.	62
Tabla 27: Ítem 12 del cuestionario de comunicación interna.	63
Tabla 28: Ítem 12 del cuestionario de comunicación interna.	64
Tabla 29: Ítem 12 del cuestionario de comunicación interna.	65
Tabla 30: Ítem 13 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	66
Tabla 31: Ítem 14 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	67
Tabla 32: Ítem 15 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	68

Tabla 33: Ítem 16 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	69
Tabla 34: Ítem 17 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	71
Tabla 35: Ítem 18 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	72
Tabla 36: Ítem 19 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	73
Tabla 37: Ítem 20 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	74
Tabla 38: Ítem 21 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	75
Tabla 39: Ítem 22 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	76
Tabla 40: Ítem 23 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	77
Tabla 41: Ítem 24 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	78
Tabla 42: Ítem 25 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	79
Tabla 43: Ítem 26 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	80
Tabla 44: Ítem 27 del cuestionario de Identidad Corporativa.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comunicación organizacional de Scheinsohn	25
Figura 2: Resultado del Ítem 1 del cuestionario de comunicación interna	49
Figura 3: Resultado del Ítem 2 del cuestionario de comunicación interna	50
Figura 4: Resultado del Ítem 3 del cuestionario de comunicación interna	51
Figura 5: Resultado del Ítem 4 del cuestionario de comunicación interna	52
Figura 6: Resultado del Ítem 5 del cuestionario de comunicación interna	53
Figura 7: Resultado del Ítem 6 del cuestionario de comunicación interna	54
Figura 8: Resultado del Ítem 7 del cuestionario de comunicación interna	55
Figura 9: Resultado del Ítem 8 del cuestionario de comunicación interna	56
Figura 10: Resultado del Ítem 9 del cuestionario de comunicación interna	57
Figura 11: Resultado del Ítem 10 del cuestionario de comunicación interna	58
Figura 12: Resultado del Ítem 11 del cuestionario de comunicación interna	59
Figura 13: Resultado del Ítem 12 (teléfono) del cuestionario de comunicación interna	60
Figura 14: Resultado del Ítem 12 (Reuniones) del cuestionario de comunicación interna ...	61
Figura 15: Resultado del Ítem 12 (boletines) del cuestionario de comunicación interna.....	62
Figura 16: Resultado del Ítem 12 (periódico mural) del cuestionario de comunicación interna	63

Figura 17: Resultado del Ítem 12 (videos) del cuestionario de comunicación interna.....	64
Figura 18: Resultado del Ítem 12 (correos corporativos) del cuestionario de comunicación interna	65
Figura 19: Resultado del Ítem 13 del cuestionario de identidad corporativa	67
Figura 20: Resultado del Ítem 14 del cuestionario de identidad corporativa	68
Figura 21: Resultado del Ítem 15 del cuestionario de identidad corporativa	69
Figura 22: Resultado del Ítem 16 del cuestionario de identidad corporativa	70
Figura 23: Resultado del Ítem 17 del cuestionario de identidad corporativa	71
Figura 24: Resultado del Ítem 18 del cuestionario de identidad corporativa	72
Figura 24: Resultado del Ítem 19 del cuestionario de identidad corporativa	73
Figura 25: Resultado del Ítem 20 del cuestionario de identidad corporativa	75
Figura 26: Resultado del Ítem 21 del cuestionario de identidad corporativa	76
Figura 27: Resultado del Ítem 22 del cuestionario de identidad corporativa	77
Figura 28: Resultado del Ítem 23 del cuestionario de identidad corporativa	78
Figura 29: Resultado del Ítem 24 del cuestionario de identidad corporativa	79
Figura 30: Resultado del Ítem 25 del cuestionario de identidad corporativa	80
Figura 31: Resultado del Ítem 26 del cuestionario de identidad corporativa	81
Figura 32: Resultado del Ítem 27 del cuestionario de identidad corporativa	82

RESUMEN

En el Perú, las Pymes cumplen un rol esencial en el crecimiento económico. La mayoría de las Pymes buscan ser más competitivas y obtener más reconocimiento. Para ello es primordial tener una buena comunicación en todos los procesos de la organización y fortalecer la identidad corporativa. Por eso, el presente trabajo de investigación titulado “Efecto de la comunicación interna en la identidad corporativa de ALEJO’S S.R.L. en el año 2019, tiene como objetivo principal determinar el efecto de la comunicación interna en la construcción de la identidad corporativa en la concesionaria de alimentos. Por eso se realizó una investigación cuantitativa descriptiva en un diseño correlacional causal, utilizando como técnica la encuesta para los colaboradores. En los resultados se determinó que la mayoría de los colaboradores tiene una buena comunicación con la gerencia, además casi todos reconocen la identidad visual de la empresa. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y la identidad corporativa de la concesionaria.

Palabras clave: Comunicación interna, Identidad corporativa, concesionaria de alimentos.

ABSTRACT

In Peru, small and medium-sized companies play an essential role in economic growth. Most small and medium-sized companies seek to be more competitive and gain more recognition. To achieve this, it is essential to have good communication in all processes of the organization and to strengthen corporate identity. Therefore, the present research work entitled "Effect of internal communication of the corporate identity of ALEJO'S S.R.L. in the 2019, has as its main objective to determine the effect of internal communication in the construction of corporate identity in the food concessionaire. Therefore, a descriptive quantitative research was conducted in a causal correlational design, using as a technique the survey for collaborators. In the results it was determined that most of the collaborators have a good communication with the management, besides almost all of them recognize the visual identity of the company. It is concluded that there is a moderate positive relationship between internal communication and the corporate identity of the dealership.

Keywords: Internal communication, corporate identity, food concessionaire.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Referencias

- Davis , K., & W. Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A.
- Arbulú, J., & Otoya, J. J. (diciembre de 2006). *PAD• REVISTA DE EGRESADOS*. Obtido de CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LA PYME EN NUESTRA ECONOMÍA: <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J. J., . . . Vicario, D. (marzo de 2018). *Guía de buenas practicas de comunicación interna*. Obtido de <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Báez, V. G. (2016). *Análisis de la comunicación interna e identidad corporativa a partir del cambio de imagen institucional. Caso: Corte Nacional de Justicia, Quito*. Obtido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6321>
- Begoña Gómez , N., & Benito Vielba, C. (2014). *PRESENTE DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA PYME ESPAÑOLA*. Obtido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf>
- Belmar, S. J. (2016). *repositorio ucsc*. Obtido de Identidad corporativa y comunicación interna como instrumentos para enfrentar el cambio organizacional: el caso intertec Chile: http://sitios.ucsc.cl/mcc/wp-content/uploads/sites/26/2018/03/ProyectoMCC_JohannaBelmar2016.pdf
- Bermúdez Rus, C. (2016). *“LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES”*. Obtido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>

- Brandolini , A., Hopkins, N., & González , M. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM.
- Calero, V. G. (2017). *repositorio de la universidad de las Americas*. Obtido de “Gestión estratégica de la comunicación interna para la identidad y la cultura en la empresa PACIFPETROL QUITO: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6791>
- Capriotti, P. (1998). LA COMUNICACIÓN INTERNA. *Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo*, 7.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo*. Business School Universidad Mayor.
- Chaves, N. (1990). *Color e identidad corporativa*. Obtido de https://www.norbertochaves.com/articulos/listado/identidad_corporativa
- Chirito, K. A. (2017). “*La relación de la Comunicación Interna y la Identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- Miraflores- 2017*”. Obtido de Repositorio digital institucional de la universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15476>
- Chumbre, R. R. (2019). *Comunicación interna y la identidad corporativa en los colaboradores de un supermercado en Huaycán, 2019*. Obtido de Repositorio digital institucional de la universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46923>
- Costa, J. (2004). *Dircom* . Barcelona.
- Costa, J. (2004). *La imagen de marca. Un fenómeno social* . Barcelona: PAIDOS IBERICA.
- De Casas, V., Iguacel, V., & Scalabroni, G. (2012). *Relaciones Públicas Empresariales*.
Obtido de Fundación Universitas:

https://rrppfu.files.wordpress.com/2012/08/modulo-1_relaciones-pc3bablicas-empresariales.pdf

Domínguez, C. D. (2006). LA IMPORTANCIA DE LA IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 16.

Dongo, A. P. (19 de Agosto de 2018). *Con Nuestro Perú*. Obtido de <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>

Dulanto, P. M. (2019). *RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA EMPRESA CONTUGAS, SEDE LIMA, ENERO-AGOSTO, AÑO 2019*. Obtido de Repositorio academico de la universidad San Martín de Porres: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6056>

Durán, P. (4 de Julio de 2017). *Sustainable Development Goals Fund*. Obtido de <https://www.sdgfund.org/es/microempresas-pymes-y-objetivos-de-desarrollo-sostenible>

Egas Cruz, E. Y., & Yance Jacome, K. T. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 13.

Elizabeth, S. C. (2018). *Gestión de la comunicación interna en la identidad corporativa: Caso instituto Geografico Nacional*. Obtido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7887/Silva_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, M. A. (2016). *COMUNICACIÓN INTERNA Y NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN*. Obtido de

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/11520/Fern%C3%A1ndez%20Mart%C3%ADnez,%20Ana%20Bel%C3%A9n.pdf?sequence=1>

Formanchuk, A. (s.d.). *El valor de las redes, los canales y las comunicaciones informales en la empresa*. Obtido de

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1294/Comunicacion_informal.pdf

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. HcGraw Hill Interamericana de México.

Hernández, M. G. (2019). *repositorio de la unmsm*. Obtido de Estrategias de comunicación interna de la identidad corporativa en el Ministerio de Defensa del Perú:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11106/Hernandez_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hoyos Zavala, A., & Lasso De La Vega, M. (2017). *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. Obtido de Pymes como modelo económico en la creación

de estrategias de comunicación:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551272005/html/index.html>

humans, F. p. (2005). *Unidad de Conocimiento – Comunicación interna*. Obtido de

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8334/comunicacio_interna_cast.pdf

Jiménez Peñarreta, K. M., Sánchez Montalván, S. E., & Rodríguez Recalde, J. S. (2021).

Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtido de Revista Virtual Universidad Católica del Norte: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>

- Joana, K. S. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organisational support . *Journal of Economics & Management*, 42.
- Marin. (s.d.). *Análisis de correlación lineal Los procedimientos Correlaciones bivariadas y Correlaciones parciales*. Obtido de <http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/GuiaSPSS/17corlin.pdf>
- Marin, P. C. (2017). Comunicación organizacional. *Fundación Universitaria del Área Andina*, 67.
- Mejia, J. T. (2017). *INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL: DEFINICIÓN, TIPOS Y EJEMPLOS*. Obtido de <file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Temp/Investigaci%C3%B3n%20Correlaciona%20l.pdf>
- Morales, S. F. (2012). *La Comunicación Interna. HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN PARA LAS EMPRESAS*. Obtido de <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf4.pdf>
- Moreno, E. L. (2009). *Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida*. Obtido de <file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Temp/Dialnet-ComunicacionEfectivaParaElLogroDeUnaVisionComparti-3238707.pdf>
- Moyano, M. E. (2018). "Relación entre las estrategias de comunicación y la identidad corporativa en los colaboradores de MARTELL SAC, LOS OLIVOS, 2017 LIMA – PERÚ 2018". Obtido de repositorio academico de la universidad de San Martín de Porres: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4150>

- Mut Camancho, M., & Brea Franch, E. (2003). *De la identidad corporativa a la identidad visual corporativa, un camino necesario*. Obtido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79609/forum_2003_39.pdf
- Narváez, E. S. (2016). *Repositorio de la Universidad de las Américas*. Obtido de Comunicación interna a partir de los elementos constitutivos de la identidad y cultura corporativa de Celco Cia. Ltda: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5508>
- Ortiz, J. M. (2018). *“CONSTRUYENDO IDENTIDAD CORPORATIVA DESDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN ELÉCTRICOS Y FERRETERÍA DELTA LTDA UNA OPORTUNIDAD DE COMUNICACIÓN A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL*. Obtido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis216.pdf>
- Ostos, C. E. (2016). *Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima*. Obtido de <http://www.correspondenciasy analisis.com/pdf/v6/rp/comunicacion-interna-en-la-identidad-corporativa.pdf>
- Oyarvide Ramírez, H. P., Reyes Sarria, E. F., & Montaña Colorado, M. R. (23 de Octubre de 2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Obtido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiTvqHoqbXwAhWDqZUCHRIHCCQQFjAJegQIHBAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6174479.pdf&usg=AOvVaw0DqWyDz59E5oyFp0uV00TN>
- Perez, H. (09 de 2019). Concesionaria de alimentos ALEJO'S S.R.L. (D. O. Huapaya, Entrevistador)

- Pérez, M. C. (2001). *COMUNICACIÓN INTERNA : ATENCIÓN AL MENSAJE Y A LA PARTICIPACIÓN EN LA EMPRESA*. Obtido de file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Temp/Dialnet-ComunicacionInterna-209926.pdf
- Perú, C. d. (1991). *Decreto Legislativo N° 705*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Perú, C. d. (05 de 11 de 1991). *DECRETO LEGISLATIVO N° 705*. Obtido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/microempresa/orienta/d-1705.html>
- Ramos, C. P. (2018). *RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE LA EMPRESA RAIZZA PERÚ S.A.C, AÑO 2018*. Obtido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3919>
- Romero, C. S. (2018). *Repositorio usmp*. Obtido de Relación de la comunicación interna en la municipalidad de San Martín de Porres en la identidad corporativa: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4351/romero_cse.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sáenz, L. K., & Tamez Gonzalez, G. (2014). *MÉTODOS Y TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Obtido de eprints.uanl.mx/8625/1/7. Metodología cap 19 solo capítulo.pdf
- Santillán, V. M. (20 de Octubre de 2017). *Stakeholders Sostenibilidad*. Obtido de La comunicación organizacional y el paradigma alternativo: <https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/la-comunicacion-organizacional-y-el-paradigma-alternativo/>
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. Ediciones Granica .

Teixeria Reis Neto, M., Fulgencio Da Silva, L. C., & Avelar Ferreira, C. A. (2017). Influence of Internal Communication on the Organizations' Performance: Proposition of Model. *Future Journal*, 24.

UNLP. (s.d.). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Vega, E. (2013). *FUNDAMENTOS DEL DISEÑO*. Obtido de <http://www.eugeniovega.es/paidos/brand.pdf>

Wills Espinosa, N., Cevallos Icaza, M. I., Sadi, G., & Ancin Adell, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 133-160.