



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Comunicación estratégica como herramienta para fortalecer la cultura organizacional interna en la Asociación de Exportadores - San Borja, 2026”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Bernal Ambrosio, Emelie - Comunicación Estratégica

ASESOR

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

MIEMBROS DEL JURADO

Sam Anlas, Carlos Antonio

Huertas Valladares, Eduardo José

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

INFORME TURNITIN

EMELIE BERNAL AMBROSIO

Comunicacion estrategica como herramienta para fortalecer la cultura organizacional interna en la Asociacion de Exportador...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:619954683

Fecha de entrega

3 sep 2026, 9:10 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 sep 2026, 9:41 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

Comunicacion estrategica como herramienta para fortalecer la cultura organizacional internadocx

Tamaño del archivo

15.1 MB

59 páginas

9919 palabras

60.333 caracteres

19% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

12%  Fuentes de Internet

6%  Publicaciones

15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DEDICATORIA

A mis padres, por darme algo más valioso que la certeza: la libertad.

Por respetar siempre mi individualidad, mis decisiones y los caminos que elegí recorrer. Me enseñaron que cada persona debe encontrar su propia voz y construir sus propias convicciones.

Este trabajo está dedicado a ustedes, porque gran parte de lo que soy, dentro y fuera del ámbito académico, nació de esa libertad que me enseñaron a ejercer con responsabilidad.

AGRADECIMIENTO

A mis hermanos, por su apoyo durante este proceso académico y por su disposición para colaborar en los distintos retos que implicó esta etapa. Sus aportes y acompañamiento fueron valiosos para la culminación de este trabajo.

ÍNDICE TEMÁTICO

INFORME TURNITIN.....	3
ÍNDICE TEMÁTICO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. Información general	11
1.1. Objetivo general.....	12
1.3. Metodología.....	14
2. Contexto institucional	16
2.1. Antecedentes de la institución	16
2.2. Estructura organizativa.....	19
2.2.2. Lugar o área donde se desempeñaron las funciones	20
3. Descripción de las funciones profesionales	22
3.1. Cargo ocupado.....	22
3.2. Funciones y responsabilidades.....	22
3.3. Logros alcanzados	25
3.3.1. Resultado de la implementación de tareas	26
3.3.2. Mejoras o aportes específicos derivados de tu desempeño	27
3.3.3. Marco teórico.....	30
4. Resultado y evidencias de la aplicación profesional.....	39
4.1. Implementación práctica	39
4.2. Problemas a resolver.....	41
4.3. Implementación de reforma integral administrativa	42
4.3.1. Creación de identidad organizacional	43
4.3.2. Formulación del Manual de Organización de Funciones MOF	45
Conclusiones.....	47
Recomendaciones	49
Referencias bibliográficas	50
Anexos	52
Anexo 1. Registro de Impacto y Resultados.....	52
Anexo 2. Evidencias de campañas de comunicación interna.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados obtenidos a partir de la implementación de las tareas desarrolladas	28
Tabla 2	Principales acciones implementadas y resultados alcanzados en el ejercicio profesional	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama de la Gerencia Comercial, Comunicaciones e Innovación	21
Figura 2	Organigrama de la Jefatura de Prensa y Comunicaciones	22
Figura 3	Principales canales utilizados para la comunicación interna en ADEX	23
Figura 4	Implementación de la Intranet ADEX	29
Figura 5	Flujo de atención de solicitudes de comunicación implementado en el Área de Prensa y Comunicaciones	40
Figura 6	Organización de la nueva intranet	41
Figura 7	Sistema de priorización de solicitudes	43
Figura 8	Clasificación de las comunicaciones incluidas en el Manual de Comunicación Interna	44
Figura 9	Resumen de las mejoras implementadas y sus resultados	46

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional analiza el aporte de la comunicación estratégica al fortalecimiento de la cultura organizacional interna en la Asociación de Exportadores (ADEX), a partir de la experiencia desarrollada en el Área de Prensa y Comunicaciones. La metodología se basó en la sistematización de la experiencia profesional, considerando las necesidades identificadas, las acciones realizadas y los resultados obtenidos. Entre las principales actividades se encuentran el desarrollo de campañas de comunicación interna, la elaboración de contenidos institucionales, la participación en la renovación de la intranet y la mejora de los procesos de atención de solicitudes comunicacionales. Estas acciones contribuyeron a ordenar la comunicación interna, facilitar el acceso a la información y promover una mayor articulación entre las áreas y los colaboradores. La experiencia permitió reconocer que una comunicación planificada y vinculada con los objetivos institucionales puede contribuir al fortalecimiento de la identidad y la cultura organizacional.

Palabras clave: comunicación estratégica, comunicación interna, cultura organizacional, identidad institucional, ADEX.

ABSTRACT

This Professional Sufficiency Project analyzes the contribution of strategic communication to strengthening the internal organizational culture of the Exporters Association (ADEX), based on the professional experience developed in the Press and Communications Area. The methodology was based on the systematization of professional experience, considering the identified needs, the actions carried out, and the results obtained. The main activities included internal communication campaigns, institutional content development, participation in the renewal of the corporate intranet, and improvements to communication request processes. These actions contributed to organizing internal communication, facilitating access to information, and promoting greater coordination among areas and employees. The experience showed that planned communication aligned with institutional objectives can contribute to strengthening organizational identity and culture.

Keywords: strategic communication, internal communication, organizational culture, organizational identity, ADEX.

Referencias bibliográficas

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Asociación de Exportadores. (2025). *Nosotros*. <https://www.adexperu.org.pe>
- Calderón Salazar, N. (2023). *La comunicación interna como estrategia para la generación de cultura corporativa: El caso de Andalucita S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura].
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa* (4.^a ed.). Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (6th ed.). Sage.
- Costa, J. (2018). *El DirCom hoy: Dirección y gestión de la comunicación en la nueva economía*. Costa Punto Com.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. Wiley.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication* (6th ed.). Brown & Benchmark.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Kreps, G. L. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Men, L. R. (2021). Strategic internal communication and employee engagement: A review of current research. *Public Relations Review*, 47(4), 102081.
- Nguyen, T., & Ha, T. (2023). *The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher education institutions in Vietnam*.
- Pérez, R. A. (2012). *Pensar la estrategia: Otra perspectiva*. La Crujía.
- Schein, E. H., & Schein, P. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). Wiley.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 339-358.

- Vargas Ángeles, M. (2025). *Incidencia de la comunicación interna en la cultura organizacional de la tienda Ripley Salaverry* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].
- Verčič, A. T., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2023). Redefining the link between internal communication and employee engagement. *Public Relations Review*.
- Welch, M., & Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177-198.