



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

“La eficacia de la comunicación interna y el clima organizacional en los  
colaboradores de Comdata Group, Surquillo 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Br. Yataco Arosemena, Alexandra Paola (ORCID: 0000-0003-4171-8652)

**ASESOR:**

Mg. Castillo Hilario, Mario Buenaventura (ORCID: 0000-0002-2929-4677)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Especialmente a mi madre por el apoyo y amor incondicional que siempre me brinda para alcanzar todos mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a mi madre por el apoyo incondicional y emocional en esta etapa, a mi asesor por guiarme en este proyecto, a mi familia, enamorado y amigos por creer en mí.

## PÁGINA DEL JURADO

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : FO7-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a):

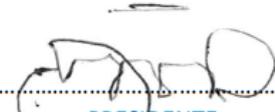
**YATACO AROSEMENA, ALEXANDRA PAOLA**

Cuyo título es:

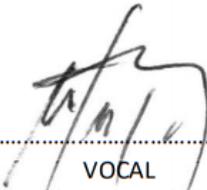
**LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE COMDATA GROUP, SURQUILLO 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15** (número) **QUINCE** (letras).

Los Olivos, 12 de diciembre del 2019

  
PRESIDENTE  
**MG. WILLIAMS RAMOS, HENRY**

  
SECRETARIO  
**MG. MONTENEGRO DÍAZ, DENIS**

  
VOCAL  
**MG. MATÍAS CRISTÓBAL, OBED**



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yataco Arosemena Alexandra Paola con DNI N° 72874874 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de Diciembre de 2019.



---

Yataco Arosemena Alexandra.

**DNI: 72874874**

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	4
1.4 Formulación del Problema.....	9
1.5 Justificación del estudio.....	10
1.6 Hipótesis.....	10
1.7 Objetivos.....	10
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>11</b>
2.1 Diseño de Investigación.....	11
2.2 Variables, Operacionalización .....	12
2.3 Población y muestra.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	16
2.5 Métodos de análisis de datos.....	17
2.6 Aspectos éticos.....	17
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>18</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>30</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>32</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>42</b>

## **Resumen**

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y el clima organizacional en los colaboradores de Comdata Group, Surquillo 2019. El diseño de la investigación es no experimental con corte transversal. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo de nivel correlacional. La técnica de recolección de datos que se utilizó fueron dos cuestionarios por cada variable, se aplicó a una muestra de 234 colaboradores. Para el análisis estadístico se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman dando como resultado se determinó que existe una correlación positiva muy baja de 0,170 entre la eficacia de la comunicación interna y el clima organizacional en los colaboradores de Comdata Group, Surquillo 2019.

**Palabras claves:** Comunicación interna, clima organizacional, eficacia de la comunicación interna.

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between the effectiveness of internal communication and the organizational climate in the employees of Comdata Group, Surquillo 2019. The research design is non-experimental with a transversal cut. The focus of this research is quantitative at the correlational level. The data collection technique that was used was two questionnaires for each variable, it was applied to a sample of 234 collaborators. For the statistical analysis, the non-parametric test of Spearman's Rho was used, resulting in a very low positive correlation of 0.177 between the effectiveness of internal communication and the organizational climate in the employees of Comdata Group, Surquillo 2019.

**Keywords:** Internal communication, organizational climate, effectiveness of internal communication.