



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“La eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los
colaboradores de Coolbox, Zona Norte, Lima, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Br. Elizabeth Marjory Medina Martínez (ORCID: 0000-0002-9120-5823)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis ángeles de la guarda.

A mis amados Luna, Thor y Misha.

A mi adorada familia, por creer en mí.


A ella, que me apoyó incondicionalmente.

A él, por ser la mejor casualidad de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por sus palabras de aliento y apoyo incondicional. Al profesor Mario B. Castillo Hilario, por su paciencia y dedicación que me ayudó a finalizar este proyecto. Y a mi querida Alexandra, gracias por su motivación y su gran sentido del humor.

PÁGINA DEL JURADO

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	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):

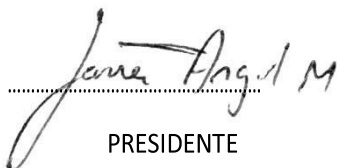
MEDINA MARTINEZ, ELIZABETH MARJORY

Cuyo título es:

LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COOLBOX, ZONA NORTE - LIMA, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número) **CATORCE** (letras).

Los Olivos, 11 de diciembre del 2019


PRESIDENTE


SECRETARIO
MG. MATÍAS CRISTÓBAL, OBED


VOCAL
MG. CASTILLO HILARIO, MARIO



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

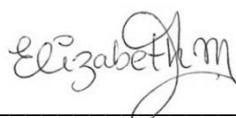
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Elizabeth Marjory Medina Martínez con DNI N°76292524, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho y Humanidades, Escuela 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 este proyecto de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde 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, Diciembre del 2019



Elizabeth Marjory Medina Martínez

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Formulación del problema	13
1.2 Justificación del estudio	14
1.3 Hipótesis	15
1.4 Objetivos	15
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y Diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimientos	23
2.6 Métodos de análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

RESUMEN

La investigación tiene como fin determinar la relación entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de Coolbox, Zona Norte – Lima, 2019. Fue un estudio de diseño metodológico de enfoque cuantitativo – correlacional, del tipo no experimental. El instrumento se aplicó en una población de 144 colaboradores. Se elaboró un cuestionario de dos bloques, 26 ítems para la primera variable, 14 ítems para la segunda variable. La escala de medición elegida fue la escala de Likert. Se sometió el cuestionario al alfa de Cronbach y se obtuvo una confiabilidad de 1.03, por lo que es apto para medir las variables y para ser aplicado.

Después de aplicar el coeficiente de Spearman para contrastar la hipótesis, se halló una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05, por lo que se concluye que si existe relación entre variables

Palabras claves: Eficacia, Comunicación, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between the effectiveness of internal communication and the job satisfaction of Coolbox employees, Zona Norte - Lima, 2019. It was a study of methodological design of quantitative - correlational approach, of the non-experimental type. The instrument was applied in a population of 144 employees. A two-block questionnaire was prepared, 26 items for the first variable, 14 items for the second variable. The measurement scale chosen was the Likert scale. The Cronbach alpha questionnaire was requested and a reliability of 1.03 was obtained, so it is suitable for measuring the variables and for being applied.

After applying the Spearman coefficient to test the hypothesis, a very low positive correlation was found, with a significance level of 0.000 less than 0.05, so it is concluded that if there is a relationship between variables

Keywords: Efficacy, Communication, Job Satisfaction.