



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

Comunicación interna y desarrollo organizacional de la ONG Integración y Solidaridad de  
Ate, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Cristobal Quispe Lizbeth Sofia (ORCID: 0000-0003-2421-8752)

ASESORA:

Mgr. Mariela Teresa Pariona Benavides (ORCID: 0000-0003-4279-0154)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA – PERÚ

2019

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, a mis padres Rodolfo y Chavela por apoyarme incondicionalmente en mis sueños y a mis hermanos por ser mi motivo de cada día.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme alcanzar mis sueños, a mis padres por apoyarme en cada amanecida, a mis hermanos por alentarme en cada dificultad y a mi asesora temática por compartir sus conocimientos y guiarme con paciencia y rectitud a lo largo de esta investigación.

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p><b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b></p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1</p>
---	--	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Cristobal Quispe, Lizbeth Sofia cuyo título es:

“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA ONG INTEGRACIÓN Y SOLIDARIDAD DE ATE, 2019”

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 trece

Lima Ate, 4 de diciembre de 2019



**Mgtr. Mariela T. Pariona Benavides**  
**PRESIDENTE**



**Mgtr. Eliana Novoa Ramirez**  
**SECRETARIO**



**Dra. Zulema D. Leiva Bazán**  
**VOCAL**

Revisó	Vicerrectorado de Investigación / <a href="#">DEVAC</a> / Responsable del SGC	Aprobó	<a href="#">Rectorado</a>
--------	---	--------	---------------------------

## Declaratoria de Autenticidad

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Lizbeth Sofía Cristobal Quispe, con DNI N° 73937444, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que el total de la documentación que acompaño es auténtica y verdadera.

Asimismo, indico bajo juramento que la información que se muestra en la presente tesis son auténticas y verídicas.

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

Lima, 4 de diciembre del 2019



---

Lizbeth Sofia Cristobal Quispe

DNI: 73937444

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
<b>Índice</b> .....	vi
<b>Índice de tablas</b> .....	vii
<b>Índice de figuras</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MÉTODO</b> .....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables .....	21
2.3. Población, muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.....	26
<b>III. RESULTADOS</b> .....	27
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>REFERENCIAS</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	43

## Índice de tablas

Tabla n° 1 Cuadro de operacionalización de la variable Comunicación Interna.....	21
Tabla n° 2 Cuadro de operacionalización de la variable Desarrollo Organizacional.....	22
Tabla n° 3 Cuadro de valores para el cuestionario .....	24
Tabla n° 4 Tabla de validación de juicio de expertos .....	24
Tabla n° 5 Nivel de coeficiencia de correlación .....	25
Tabla Nª 6: Tabla de confiabilidad de la variable I comunicación interna.....	25
Tabla Nª 7: Tabla de confiabilidad de la variable II desarrollo organizacional.....	26
Tabla N° 8: Análisis descriptivo de la variable Comunicación interna.....	27
Tabla N° 9: Análisis descriptivo de la variable Desarrollo organizacional.....	28
Tabla N° 10: Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.....	29
Tabla N° 11: Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo transformacional.....	30
Tabla cruzada N° 12 comunicación interna*desarrollo organizacional .....	31
Tabla cruzada N° 13 comunicación interna*trabajo en equipo .....	32
Tabla cruzada N° 14 comunicación interna*liderazgo transformacional .....	33
Tabla N° 15: Contrastación de hipótesis general.....	34
Tabla N° 16: Contrastación de hipótesis específica 1.....	35
Tabla N° 17: Contrastación de hipótesis específica 2.....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Representación gráfica de comunicación interna .....	27
Figura 2. Representación gráfica de desarrollo organizacional .....	28
Figura 3. Representación gráfica de trabajo en equipo .....	29
Figura 4. Representación gráfica de liderazgo transformacional .....	30
Figura 5. Representación gráfica de tabla cruzada de comunicación interna y desarrollo organizacional .....	31
Figura 6. Representación gráfica de tabla cruzada de comunicación interna y trabajo en equipo .....	32
Figura 7. Representación gráfica de tabla cruzada de comunicación interna y liderazgo transformacional .....	33

## RESUMEN

La siguiente investigación se desarrolló en buscar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la ONG Integración y Solidaridad de Ate, 2019. El presente estudio es de diseño no experimental, tipo transversal y de enfoque cuantitativo, para la realización de esta investigación se trabajó como objeto de estudio a los colaboradores de la ONG Integración y Solidaridad, contando con una muestra censal de 42 personas. Además, se aplicó la técnica de la encuesta con dos instrumentos conformados por 19 preguntas, esto en base a la operacionalización de las variables utilizando la escala de Likert. Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el programa SPSS versión 25.0. Asimismo, se obtuvo como prueba de fiabilidad el Alfa de Cronbach dando como resultado 0,904 en la primera variable denominada “comunicación interna” y 0,813 la segunda variable llamado “desarrollo organizacional”.

A través del estadístico no paramétrico Rho de Spearman se realizó la contrastación de hipótesis, en donde se determinó una correlación positiva considerable ( $\rho = 0,757$ ) entre las variables, con un nivel de significancia de 0,000.

Palabras claves: Comunicación Interna, Desarrollo Organizacional, ONG Integración y Solidaridad.

## **ABSTRACT**

The following research was carried out to look for the relationship between internal communication and organizational development in the ONG Integración y Solidaridad de Ate, 2019. The present study is of a non-experimental design, transversal type and quantitative approach, for the realization of this research. The collaborators of the ONG Integración y Solidaridad were worked on as an object of study, with a census sample of 42 people. In addition, the survey technique was applied with two instruments consisting of 19 questions, this based on the operationalization of the variables using the Likert scale. For the analysis of the data obtained, the SPSS version 25.0 program was used. Likewise, the Cronbach Alpha was obtained as proof of reliability, resulting in 0.904 in the first variable called "internal communication" and 0.813 the second variable called "organizational development.

Through the non-parametric statistic Rho de Spearman, the hypothesis was tested, where a considerable positive correlation ( $\rho = 0.757$ ) was determined between the variables, with a significance level of 0.000.

Keywords: Internal Communication, Organizational Development, NGO Integración y Solidaridad.