



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA  
LABORAL DE LA EMPRESA ARREDONDO INGENIEROS SAC –  
CERCADO DE LIMA - 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

VERONICA ALICIA POLAR RUIZ

ASESORA:

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016 – II

Página del jurado

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## **Dedicatoria**

A mis padres Jorge Polar y Consuelo Ruiz por el apoyo incondicional en estos 5 años de estudios a mis hermanas Consuelo y Milagros, que siempre estuvieron dándome ánimos y a mis queridos amigos.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida, a mi familia por el todo el esfuerzo y apoyo en estos 5 años de carrera, y por último a la empresa Arredondo Ingenieros por la información brindada para la presente investigación, a mi asesora MSc. Petronila Liliana Mairena Fox por el apoyo brindado y a mi mejor amiga por su ayuda e incentivos.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Nombre Verónica Alicia Polar Ruiz con DNI N° 73131726, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda 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 correspondan 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, Octubre del 2016

---

Verónica Alicia Polar Ruiz

## **Presentación**

Señores miembros del jurado evaluador de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA ARREDONDO INGENIEROS SAC - 2016, realizado para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración, el cual esperamos sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Verónica Alicia Polar Ruiz

## ÍNDICE

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.2.1. En el contexto internacional	12
1.2.2. En el contexto nacional	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
<b>1.3.1.</b> Comunicación Interna	14
<b>1.3.2.</b> Clima Laboral	16
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1. Problema general	18
1.4.2. Problema específico	18
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	20
1.6.2. Hipótesis Específicas	20
1.7. Objetivos	20
1.7.1. Objetivo General	20
1.7.2. Objetivos Específicos	20
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo de investigación, diseño y nivel de investigación	21
<b>2.1.1.</b> Tipo de investigación	21
<b>2.1.2.</b> Diseño de investigación	21
<b>2.1.3.</b> Nivel de investigación	21
2.2. Variables, operacionalización	23

2.3.	Población y muestra	24
2.3.1.	Población	24
2.3.2.	Muestra	24
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	25
2.4.1.	Técnicas de Recolección de datos	25
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	25
2.4.3.	Validación	25
2.4.4.	Confiabilidad	26
2.5.	Métodos de análisis de datos	27
2.6.	Aspectos éticos	27
III.	RESULTADOS	28
IV.	DISCUSIÓN	37
V.	CONCLUSIÓN	38
VI.	RECOMENDACIONES	40
VII.	REFERENCIAS	41
	ANEXOS	44
	Instrumentos de Medición	44
	Validación de Cuestionario a Juicio de expertos	45
	Matriz de consistencia	49



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral en la empresa Arredondo Ingenieros SAC -2016. Esta investigación fue aplicada con un diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo constituida por 50 colaboradores; se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario de 20 preguntas. Con los resultados obtenidos podemos concluir que la comunicación interna tiene una influencia significativa en el clima laboral de la organización, debido a ello la mayoría de los colaboradores no perciben una comunicación interna adecuada y no se tiene en claro los objetivos y metas de la organización y esto genera un clima laboral inestable.

**Palabras clave:** comunicación interna, barreras de la comunicación, autorrealización, clima laboral, satisfacción laboral, motivación, autorrealización.

## ABSTRACT

The present investigation had as general objective To determine the influence that the internal communication has in the working atmosphere in the company Arredondo Engineers SAC -2016. This research was applied with a non-experimental cross-sectional design, the population and sample consisted of 50 collaborators; A questionnaire of 20 questions was used as instrument. With the results obtained, we can conclude that internal communication has a significant influence on the organization's work climate, due to which most of the collaborators do not perceive adequate internal communication and the objectives and goals of the organization are not clear and This creates an unstable labor climate.

**Keywords:** internal communication, communication barriers, self-realization, work climate, job satisfaction, motivation, self-realization