



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Eficacia de la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Gesnext, San  
Isidro 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Díaz Canta, Karen Lisette (ORCID: 0000-0002-0695-0969)

**ASESOR:**

Mg. Matías Cristóbal, Obed Isaías (ORCID: 0000-0001-6378-0719)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LIMA - PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

A mi madre por acompañarme espiritualmente día a día, por haberme enseñado a ser una mejor persona llena de valores, amor y ganas de superación. A mis tíos Rosa y Victor por su apoyo incondicional en el desarrollo de mi tesis, por confiar en mí y quererme como una hija más.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por ser mi fortaleza en todo momento, a mis maestros por sus enseñanzas a lo largo de mi carrera universitaria y en especial a mi asesor de investigación Mg. Matías Cristóbal quien fue mi guía para que esta tesis sea desarrollada con éxito. A mi familia quien fue mi motor para seguir avanzando, siempre estuvieron a mi lado apoyándome en cada decisión tomada.

## 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			
<p>El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a):</p>					
<p><b>DIAZ CANTA, KAREN LISSETTE</b></p>					
<p>Cuyo título es:</p>					
<p><b>EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESNEXT, SAN ISIDRO 2019.</b></p>					
<p>Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: <b>11</b> (número) <b>ONCE</b> (letras).</p>					
<p>Los Olivos, 16 de diciembre del 2019</p>					
<p>..... PRESIDENTE <b>MG. MATÍAS CRISTÓBAL, OBED</b></p>		<p>..... SECRETARIO <b>MG. MONTENEGRO DÍAZ, DENIS</b></p>			
<p>..... VOCAL <b>MG. LUNA VICTORIA CABRERA, HILMER</b></p>					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

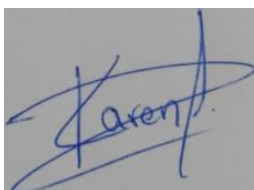
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Karen Lissette Diaz Canta con DNI N° 47127399, 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, 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 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, 16 de diciembre del 2019



Karen Lissette Diaz Canta

D.N.I. N° 47127399

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Eficacia de la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Gesnext, San isidro 2019”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Karen Lissette Diaz Canta

# Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
Teorías relacionadas al tema	4
Eficacia de la comunicación interna	5
Comunicación descendente	7
Comunicación ascendente	9
Comunicación horizontal	11
Formulación del problema	13
Problemas específicos	13
Justificación del estudio	14
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
II. MÉTODO	16
2.1 Diseño de Investigación	16
2.2 Variables y operacionalización	17
2.3 Población y muestra	19
Población	19
Muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección datos	20
2.5 Métodos de análisis de datos	21
2.6 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48

VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS	50
ANEXOS	54
Anexo 01: Cuestionario	54
Anexo 02: Matriz de Consistencia	56
Anexo 03: Matriz de Operacionalización de la Variable	57
Anexo 04: Validación de Aiken	58
Anexo 05: Tabla de evaluación de experto 01	59
Anexo 06: Tabla de evaluación de experto 02	60
Anexo 07: Tabla de evaluación de experto 03	61
Anexo 08: Tabla de evaluación de experto 04	62
Anexo 09: Carta de autorización para encuestar en la empresa investigar	63
Anexo 10: Turnitin	64
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis	65
Anexo 12: Autorización de publicación de tesis	66
Anexo 13: Autorización de la versión final del trabajo de tesis	67



## **Resumen**

La presente investigación se desarrolló en la empresa Gesnext, San Isidro 2019, la cual busca determinar la eficacia de la comunicación interna en los trabajadores. El estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel de descriptivo simple de diseño no experimental. Se utilizó un cuestionario de 19 preguntas con escala de tipo Likert, cumpliendo con los criterios de validez ante 3 expertos de la especialidad de comunicación corporativa. Se encuestó a 151 trabajadores de la empresa Gesnext ubicado en el distrito de San Isidro. La presente investigación llegó a la conclusión que la eficacia de la comunicación interna tuvo un nivel alto en los trabajadores de la empresa Gesnext.

**Palabras claves:** Eficacia, Comunicación interna, interdepartamental.

## **Abstract**

This investigation has been developed at Gesnext company in San Isidro 2019, it wants to determine the efficiency of internal communication between coworkers. This study has a quantitative approach, applied type study, descriptive level of non-experimental design. A questionnaire was used with 19 questions with likert type scale, meeting the validity criteria in front of 3 experts of corporate communication, 151 coworkers were interviewed of the Gesnext company that is located in San Isidro, the current investigation concluded that the efficiency of internal communication had a great impact.

**Keywords:** Efficiency, Internal communication, Interdepartmental.