



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

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

Eficacia de la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Química Martell
SAC, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Cáceres Ochavano, Nathaly Susana (ORCID: [0000-0002-5631-5613](https://orcid.org/0000-0002-5631-5613))

ASESOR:

Mg. Matías Cristóbal, Obed Isaías (ORCID: [0000-0001-6378-0719](https://orcid.org/0000-0001-6378-0719))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por permitir llegar a este momento de mi vida, a mis padres, por apoyarme y animarme durante mi trayecto estudiantil y llenarme de palabras sabias y a mis maestros que me brindaron su tiempo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Mis amigas, que son como mis hermanas gracias por estar a mi lado por enseñarme, por ser pacientes, por hablar abiertamente conmigo. Gracias por escucharme, por darme confianza para seguir creciendo en este camino profesional juntas. Katerin Zavaleta Morales y Leslie Rodríguez Quispe.

Gracias por ser la persona que me defendió, se levantó, estuvo siempre ahí para mí. Gracias por creer siempre en mí, incluso cuando yo no podía hacerlo, por quererme tanto, por ser alguien a quien admiro y quien me enseñó a ser mejor persona de la que quiero ser. Por darme fuerza para cumplir lo que me había propuesto y demostrarme que solo dependía de mí el conseguirlo hasta el final y por nunca presionarme a elegir algo que no me conviene. Daniel Enrique Murrugarra Polanco.

A mis padres Ángel Oswaldo Cáceres Gómez y Mercedes Ochavano Andrade y hermanos Katherin, Vanesa y Francis. Por siempre apoyarme en todos los pasos que doy en mí vida.

A la Universidad César Vallejo por la formación académica como futura profesional en la carrera de ciencias de la comunicación y a todos aquellos docentes que me enseñaron a ser mejor cada día y verme reflejados como ellos.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Variables y operacionalización.....	14
2.3. Población y muestra.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	35

RESUMEN

La presente investigación ha sido titulada “Eficacia de la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Química Martell SAC, Lima, 2019” y tiene como objetivo general determinar la eficacia de la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Química Martell SAC, Lima, 2019, donde se estudió una muestra de 94 colaboradores y se obtuvo resultados a través de un instrumento de encuesta, siendo esta una investigación cuantitativa de tipo aplicada, de nivel descriptivo simple con un diseño no experimental de cohorte transversal, donde los resultados obtenidos indican que la eficacia de la comunicación interna para la mayoría de los colaboradores siempre es eficaz en las diversas áreas de la empresa y mejora el ambiente laboral, así como también favorece las relaciones interpersonales entre los compañeros. Sin embargo, un 17% se contrapone a lo anterior indicando que no está de acuerdo con esta afirmación. Debido a las nuevas contrataciones en la organización se puede deducir que esta oposición podría ser la respuesta de personal recién integrado.

Sin embargo, el 89% de los 94 encuestados consideran que las herramientas de estrategias de comunicación corporativa son altamente eficaces, pero para un 11% considera poco eficaz el uso de dichos elementos. Con el porcentaje positivo obtenido se puede analizar que las herramientas utilizadas en las estrategias de comunicación están orientadas a integrar a sus colaboradores con la organización.

Palabras claves: Eficacia, comunicación, colaboradores, organización.

ABSTRACT

This research has been titled "Effectiveness of internal communication in the employees of the Chemical Company Martell SAC, Lima, 2019" and its general objective is to determine the effectiveness of internal communication in the employees of the Chemical Company Martell SAC, Lima, 2019, where a sample of 94 collaborators was studied and results were obtained through a survey instrument, this being a quantitative investigation of applied type, of simple descriptive level with a non-experimental design of transverse cohort, where the affected results indicate that The effectiveness of internal communication for most employees is always effective in the various areas of the company and the improvement of the work environment, as well as favoring interpersonal relationships between colleagues. However, 17% contrasts with the above, indicating that they disagree with this statement. Due to the new hiring in the organization, it can be deduced that this opposition could be the response of newly integrated personnel.

However, 89% of the 94 respondents considered that the tools of corporate communication strategies are highly specific, but for 11% they consider the use of these elements to be ineffective. With the positive percentage obtained, the tools used in communication strategies can be analyzed, aimed at integrating its collaborators with the organization.

Keywords: Efficiency, communication, collaborators, organization.