

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“COMUNICACIÓN INTERNA EN COLABORADORES DE  
UNA EMPRESA PESQUERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO,  
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autor:**

Natali Francisca Daza Vasquez

**Asesor:**

Mg. Arturo Francisco Orbegoso Galarza

<https://orcid.org/0000-0003-1805-8916>

Trujillo - Perú

### JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Edwar Isidro Sánchez Álvarez</b>	<b>40844721</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Blanca Julissa Saravia Angulo</b>	<b>44098219</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Romy Díaz Fernández</b>	<b>18180326</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>34</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>34</b>
<b>1.3.1. Objetivo general</b>	<b>34</b>
1.3.2. Objetivos específicos	34
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>34</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	51
ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Índices de Comunicación Interna Total en colaboradores en una empresa pesquera de la ciudad de Trujillo .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 2: Niveles de dimensión comunicación descendente en colaboradores en una empresa pesquera de la ciudad de Trujillo.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 3: Niveles de dimensión comunicación ascendente en colaboradores en una empresa pesquera de la ciudad de Trujillo.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 4: Niveles de dimensión comunicación horizontal en colaboradores en una empresa pesquera de la ciudad de Trujillo .....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 5: Índices de Comunicación Interna Total en colaboradores varones y mujeres de una empresa pesquera de la ciudad de Trujillo .....</i>	<i>21</i>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de comunicación interna en operarios en una empresa pesquera de la ciudad de Trujillo. Esta investigación es de diseño descriptivo, así mismo se utilizó como instrumento de recolección de datos el Cuestionario de Comunicación Organizacional, creada por Portugal en el año 2005. Para ello se tuvo una muestra mixta de 120 colaboradores de una empresa de Trujillo. Así también se obtuvo como resultado que el 91.6% de los evaluados presentan un nivel inadecuado de comunicación en la empresa, por lo que surgen conflictos en el ambiente de trabajo, tienen falta de compromiso, desmotivación, hay una disminución de productividad y aparecen dificultades en el flujo de comunicación.

**PALABRAS CLAVES:** comunicación organizacional, colaboradores

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2018). *“La falta de comunicación interna en una PYME del partido de General San Martín, afecta consecuentemente a su clima organizacional”*. Tesis para optar el Título en Licenciatura en Administración y Gestión Empresarial. Perú.
- Alonso, A. (2013). *“El rol de la comunicación interna y la cultura organizacional tras los procesos de adquisición entre dos empresas de servicios públicos”*. Tesis para optar la licenciatura en ciencias de la comunicación. Guatemala de asunción.
- Andrade, H. (2010). *“Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica”*. Madrid, España: Gesbiblo S.L
- Ansedo, P. (2010). *“La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento”*. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña. España.
- Armas J. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral, estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Licenciatura) [en línea]. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://docplayer.es/1669606-Comunicacion-interna-y-clima-laboral-estudio->
- Arranz, V; Aguado, D; Lucia, B. (2008). *“La influencia del tutor en el seguimiento de programas eLearning”*. Estudio de acciones en un caso práctico Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 24, núm. 1, 2008, pp. 5-23 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España.

Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel drive*. [En línea] Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias Administrativas, 1 de 2014. Ecuador:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>.

Barcia, J. (2016). *“Los sistemas de comunicación interna y su incidencia en la productividad del talento humano de la empresa Frigorífico y Conservera de la Pesca FRICOPES S.A”*. Universidad Católica de Santiago De Guayaquil. Investigación Previo a la Obtención del Grado Académico de: Magíster en administración de empresas. Guayaquil, Ecuador:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5103/1/T-UCSG-POS-MAE-113.pdf>

Barroso, P. (2004). *Dimensiones del clima organizacional*. México: Limusa.

Berry, L. (2013). *El trabajador como cliente*. Journal of Retailing Marketing, 3(1) pp. 33- 40.

Bustamante, E. (2013). *La comunicación interna y la promoción de la salud*. Estudio de caso en Madrid Salud. Hacia promoc. salud. 2013; 18(2):79-95.

<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v18n2/v18n2a07.pdf>

Burbano, A. (2016) *“Diseño de un plan de comunicación interna para una empresa de servicios petroleros en ecuador para el año 2016”*. Tesis para optar el Título de Psicóloga Organizacional. Quito, Ecuador.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11247/DISERTACI%  
c3%93N%20ANDREA%20CAROLINA%20BURBANO%20AGUIRRE.pdf?se-  
quence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11247/DISERTACI%c3%93N%20ANDREA%20CAROLINA%20BURBANO%20AGUIRRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Camino, G. (2019) “*Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*”. Tesis para optar el Título de Psicóloga Organizacional. Ecuador.

Cadena, C. (2021) “*Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*”. Tesis para optar el Título de Psicóloga Organizacional. Ambato, Ecuador.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>

Cercado, N. y Tafur, D. (2021). “*Comunicación organizacional y su relación en la atención al cliente de la empresa Washington automotriz E.I.R.L*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Cajamarca, Perú.

Charry, H. (2018). “*La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*”. *Comunicación*, 9(1), 25-34. Recuperado en 14 de septiembre de 2022, de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-  
71682018000100003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)

Collado, C. (1986) “*Comunicación humana: ciencia social*”. México. Editorial McGraw Hill. (Pág. 1-37).

Costumero, L. (2007). “*Relaciones en el Entorno de Trabajo*”. España: International Thomson Editores Spain Paraninfo S.A.

Dalton, M. (2016). *Relaciones Humanas*. Chile: International Thomson Editores, S.A.  
de C.V.

Delgado, L. (2013). *Factores a desarrollar en la Comunicación Interna entre los  
coordinadores de proyectos y los operadores del área taller de la empresa  
Tainme S.A.* [en línea]. Ecuador: Guayaquil. Recuperado el 15 de mayo 2016,  
de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6014/1/TESIS%20LESLYE%20SABRINA%20DELGADO%20SANCHEZ.pdf>

De Los Rios, M. (2021). “*Comunicación organizacional y desempeño laboral en  
colaboradores de una agroindustria de Trujillo*”. Universidad privada del  
Norte. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología. Trujillo,  
Perú.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30649/De%20Los%20Rios%20Alcalde%20Manuel%20Alberto.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Diaz, C. (2015). “*Los canales de comunicación interna y su incidencia en el desempeño  
de los trabajadores de la capeipi*”. Tesis para optar el grado de psicología  
industrial. Guatemala. Quito, Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7828/1/T-UCE-0007-337i.pdf>

Díaz, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*.  
Madrid, España: Gesbiblo S.L

Don Hellriegel, J. y Slocum, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico:  
Thomson.

Escuela de Gerencia. (2014). *Comunicación Corporativa*. [En línea] Escuela de Gerencia de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, 2014. [Citado el: 20 de 2 de 2015.].

Fermin, A. (2016). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*. Argentina: Cebgage Learning 1º edición.

Fernández (1997). “*La comunicación en las organizaciones* “. México: Trillas, 1997. págs. Pg. 27-31.

FMI (2020). *Informes de Perspectivas de la Economía 2020*. Estados Unidos  
Recuperado de:  
<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2020/04/14/weo-april-2020>

Garcia, C. (2012). “*Diagnóstico de la situación de comunicación organizacional interna en el instituto nacional de Cooperativas –Inacop*”. Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis para optar el grado de licenciada en ciencias de la comunicación. Guatemala.

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1393944>

Leiva, E. (2019). “*Diseño de un plan de comunicación para la empresa metrocool de la ciudad de quito en el año 2018*”. Tesis de grado para optar por el título de psicóloga organizacional. Quito, Ecuador.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17560/Disertaci%  
n%2c%20Erick%20Antonio%20Leiva%20Andrade.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17560/Disertaci%c3%b3n%2c%20Erick%20Antonio%20Leiva%20Andrade.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moncada, S. (2021). “*La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la policía nacional del Perú en la ciudad de lima, en el periodo 2016 – 2018*”.

Tesis para optar el título profesional de licenciada en gestión de recursos humanos. Lima, Perú.

Monsi, A. y Vargas, S. (2019). “La comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de las empresas comunales del sector servicios mineros: Caso El Aliso Servicios Generales SRL”. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas Facultad De Negocios. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Recursos Humanos. Lima, Perú.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635414/Monsi\\_OA.pdf.txt;jsessionid=4921C0836C6D5E37C4E828250BE93B17?sequence=6](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635414/Monsi_OA.pdf.txt;jsessionid=4921C0836C6D5E37C4E828250BE93B17?sequence=6)

Moret, J. y Arcila, C. (2009). “*Comunicación interna y cultura en las organizaciones: caso grupo fisa (España)*”. Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones", Artículo 5. Disponible en la siguiente dirección electrónica:

[https://www.academia.edu/50792430/Comunicaci%C3%B3n\\_interna\\_y\\_cultura\\_en\\_las\\_organizaciones\\_Caso\\_Grupo\\_FISA\\_Espa%C3%B1a](https://www.academia.edu/50792430/Comunicaci%C3%B3n_interna_y_cultura_en_las_organizaciones_Caso_Grupo_FISA_Espa%C3%B1a)

Paredes, S y Segura, K (2015). “*Propuesta de un plan de comunicación de desarrollo sostenible para contribuir en la percepción de las acciones de responsabilidad social del colectivo Aprochicama, en el distrito de Rázuri, región la libertad*”. Universidad Nacional de Trujillo. Tesis para optar el Título en Ciencias de la Comunicación. Trujillo, Perú.

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4654/TESIS%20PAREDES%20PEREZ-SEGURA%20CUBA\(FILEminimizer\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4654/TESIS%20PAREDES%20PEREZ-SEGURA%20CUBA(FILEminimizer).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Polo, A. (2018). *“Diagnóstico de comunicación organizacional interna y propuesta de mejora para el instituto psiquiátrico sagrado corazón durante el año 2018”*.

Tesis para optar el Título de Psicóloga Organizacional. Quito, Ecuador.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15503/DISERTACI%  
c3%92N%20AMELIA%20POLO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=  
y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15503/DISERTACI%c3%92N%20AMELIA%20POLO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ponce, D (2018). *“Análisis del nivel de satisfacción de la comunicación organizacional interna de los colaboradores en relación con las mejores prácticas”*.

Universidad católica del Ecuador. Tesis para optar el Título de Psicóloga Organizacional. Quito, Ecuador.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14663/Disertaci%  
c3%b3n%20-  
%20Diego%20Sebasti%  
c3%a1n%20Jaramillo%20S%  
c3%a1nchez%20y%20C  
amilo%20Sebasti%  
c3%a1n%20Ponce%20Ben%  
c3%adtez.pdf?sequence=1&is  
Allowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14663/Disertaci%c3%b3n%20-%20Diego%20Sebasti%c3%a1n%20Jaramillo%20S%c3%a1nchez%20y%20Camilo%20Sebasti%c3%a1n%20Ponce%20Ben%c3%adtez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Portugal. (2005). *“Propiedades psicométricas del cuestionario de comunicación interna en organizaciones”*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Tesis para optar el grado de licenciado en Psicología. Perú.

Rabines, P. y Lorena, M. (2020) *“Comunicación laboral interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU”*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Tesis para optar el grado de licenciada en Psicología. Lambayeque, Perú.

[file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Polo\\_Rabines\\_Maryori\\_Lorena.pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Polo_Rabines_Maryori_Lorena.pdf)

Ramírez, J. (2017) *“Diseño e implementación de la estrategia de comunicación del proyecto social y empresarial fondo de compensación para el ordenamiento*

*pesquero (fONCOPES) para la captación de beneficiarios a nivel nacional en el periodo agosto 2009 – diciembre 2012*”. Universidad de Lima. Tesis para optar el grado de licenciada en comunicaciones. Lima, Perú.

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4682/Bartra\\_Choclott\\_Reymert\\_Ren%C3%A1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4682/Bartra_Choclott_Reymert_Ren%C3%A1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Real academia española. (2015). Comunicación. [En línea] RAE, 2015. [Citado el: 20 de 2 de 2015.]. España:

<http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=yImwzuvuYDXX2yBWBGGa>

Rebeil, M. (2018). “*El poder de la comunicación en las organizaciones*”. México, AMCO.

Redinside revista digital. (2012). *Comunicación interna*. Argentina:

<https://comunicacioninterna.com/publicacion/redinside-n-39/>

Roca, S. (2018). “*Relación entre comunicación Interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*”. Universidad Nacional San Cristóbal, Huamanga, Ayacucho.

Rodas, E. (2017). “*Comunicación efectiva y trabajo en equipo*”. Tesis para optar el Título de Psicóloga Industrial/Organizacional. Guatemala, Quetzaltenango.

Rondán, R. y Ramírez, M. (2017). “*La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del banco de crédito del Perú*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Lima, Perú.

Rodríguez, I. (2005). *Teorías de la Comunicación Organizacional*. [En línea]  
Gestiopolis, 17 de 2 de 2005. [Citado el: 20 de 2 de 2015.]  
<http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>.

Sánchez, J y Pintado, T. (2019) *Nuevas Tendencias en Comunicación*. España: Editorial  
ESIC.

Solano, M. (2020) “*La relación entre la comunicación interna y la identidad  
corporativa en el circuito mágico del agua del parque de la reserva*”. Tesis para  
optar el título profesional de licenciada en ciencias de la comunicación. Lima,  
Perú.

Temple, I. (2011). *Como mejorar el ambiente laboral*. [En línea] 23 de 11 de 2011.  
Perú: [http://elcomercio.pe/economia/1338226/noticia-mejorar-ambiente-  
laboralpasa-necesidad-empresarial](http://elcomercio.pe/economia/1338226/noticia-mejorar-ambiente-laboralpasa-necesidad-empresarial).

Teoría de la comunicación de Shannon, W. y Fiske, J. (1985) “*Teoría de la  
comunicación*” en *introducción al estudio de la comunicación*. España. Editorial  
Herder. (Págs. 1-17)

Toscano, A. (2021). “*Diseño de un plan de comunicación interna para una empresa  
privada del sector petrolero en el año 2021*” Tesis de grado para optar por el  
título de psicóloga organizacional. Quito, Ecuador.  
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19821/TESIS%20TOSCA  
ANO%20NARVAEZ%20ANDREA%20DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19821/TESIS%20TOSCA%20ANO%20NARVAEZ%20ANDREA%20DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad de Manchester (2011). “*Un estudio revela que las mujeres comunican  
mejor que los hombres con menos palabras*”. Revista sociedad. Londres.

Umaña, A. (2015). "*Comunicación interna y satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*". Quetzaltenango-Guatemala.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

Valle, M. (2010). "*Comunicación estratégica para las organizaciones*". Quito-Ecuador. Quipus, Ciespal.

Velásquez, C. (2014). *El trabajo cooperativo*. [En línea] 2014. [cprterue.educa.aragon.es/eaef/TRABAJO%20COOPERATIVO.doc](http://cprterue.educa.aragon.es/eaef/TRABAJO%20COOPERATIVO.doc).

Vidarte, R. (2019). "*La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas*". Lima, Perú.

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10372>

Villalobos, A. (2021). "*Los retos de la comunicación interna y el relacionamiento con sus colaboradores durante la pandemia del covid-19 en el año 2020. caso: AUSTRAL GROUP S.A.A*". Universidad San Ignacio De Loyola. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicaciones. Lima, Perú.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cf2ceb39-1dd5-4296-aa5e-a6fe16cc00f7/content>

Welch, M. y Jackson P. (2007). "*Repensando la comunicación interna: un enfoque de los stakeholders*". Manchester UK

Zépeda, J. (2011) "*Estrategia para la relación entre planeación estratégica y el involucramiento laboral del personal en los hoteles de Culiacán, Sinaloa, México*" Tesis de grado para optar por el título de Doctor en Ciencias Administrativas. Instituto politécnico nacional escuela superior de comercio y administración unidad Santo Tomas. Culiacán, Sinaloa, México.