

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**El impacto de la comunicación interna en la rentabilidad  
de la empresa EMSA Puno S. A., periodo 2021**

Jorge Alberto Galdos Cordero

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración

Puno, 2021

## Índice de contenido

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de gráficos.....</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>x</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>xi</b>
<b>Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....</b>	<b>13</b>
1.1. Delimitación de la investigación .....	13
1.1.1. Territorial .....	13
1.1.2. Temporal.....	13
1.1.3. Conceptual .....	13
1.2. Planteamiento del Problema.....	14
1.3. Formulación del problema .....	16
1.3.1. Problema general .....	16
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Objetivos de la investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	18
1.5.1. Justificación teórica .....	18
1.5.2. Justificación práctica.....	19
1.5.3. Justificación metodológica .....	19
<b>Capítulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>21</b>

2.1. Antecedentes de investigación .....	21
2.1.1. Artículos Científicos.....	21
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	23
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.2.1. Comunicación interna.....	26
2.2.2 Rentabilidad.....	30
2.3. Definición de términos básicos .....	32
<b>Capítulo III: Hipótesis Y Variables .....</b>	<b>34</b>
3.1. Hipótesis General .....	34
3.2. Hipótesis Específicas.....	34
3.3. Identificación de las Variables .....	34
3.4. Operacionalización de Variables.....	35
<b>Capítulo IV: Metodología .....</b>	<b>37</b>
4.1. Enfoque de la Investigación .....	37
4.2. Tipo de investigación .....	37
4.3. Nivel de investigación.....	38
4.4. Métodos de investigación.....	38
4.5. Diseño de investigación .....	39
4.6. Población y Muestra.....	40
4.6.1. Población .....	40
4.6.2. Muestra .....	40
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.7.1. Técnica.....	40
4.7.2. Instrumentos .....	41
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos .....	43
<b>CAPÍTULO V: Resultados .....</b>	<b>44</b>
5.1. Descripción del trabajo de campo .....	44

5.2 Presentación de resultados .....	45
5.3 Contrastación de resultados.....	64
5.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	64
5.3.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1.....	65
5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2.....	66
5.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3.....	67
<b>Conclusiones.....</b>	<b>69</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>70</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>72</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>77</b>
APÉNDICE 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	77
APÉNDICE 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	80
APÉNDICE 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	82
APÉNDICE 4: ESTADO FINANCIERO 2020 Y 2021 .....	86

## Índice de tablas

Tabla N° 1: Matriz de operacionalización de variables .....	35
Tabla N° 2: Tabulación de encuestas .....	44
Tabla N° 3: Pregunta N°1 .....	45
Tabla N° 4: Pregunta N° 2 .....	46
Tabla N° 5: Pregunta N° 3 .....	47
Tabla N°6: Pregunta N° 4 .....	48
Tabla N° 7: Pregunta N° 5 .....	49
Tabla N° 8: Pregunta N° 6 .....	50
Tabla N° 9: Pregunta N° 7 .....	51
Tabla N° 10: Pregunta N° 8 .....	52
Tabla N° 11: Pregunta N° 9 .....	54
Tabla N° 12: Pregunta N° 10 .....	55
Tabla N° 13: Pregunta N° 11 .....	56
Tabla N° 14: Pregunta N° 12 .....	57
Tabla N° 15: Pregunta N° 13 .....	58
Tabla N° 16: Pregunta N° 14 .....	59
Tabla N° 17: Pregunta N° 15 .....	60
Tabla N° 18: Pregunta N° 16 .....	61
Tabla N° 19: Pregunta N° 17 .....	62
Tabla N° 20: Pregunta N° 18 .....	63
Tabla N° 21: Correlación entre comunicación interna y rentabilidad .....	64
Tabla N° 22: Tabla de valores de Rho de Spearman .....	65
Tabla N° 23: Correlación entre comunicación formal y rentabilidad.....	66
Tabla N° 24: Correlación entre comunicación informal y rentabilidad.....	67
Tabla N° 25: Correlación entre comunicación efectiva y rentabilidad.....	68

## Índice de figuras

Figura N° 1: Pregunta N° 1 .....	46
Figura N° 2: Pregunta N° 2 .....	47
Figura N° 3: Pregunta N° 3 .....	48
Figura N° 4: Pregunta N° 4 .....	49
Figura N° 5: Pregunta N° 5 .....	50
Figura N° 6: Pregunta N° 6 .....	51
Figura N° 7: Pregunta N° 7 .....	52
Figura N° 8: Pregunta N° 8 .....	53
Figura N° 9: Pregunta N° 9 .....	54
Figura N° 10: Pregunta N° 10 .....	55
Figura N° 11: Pregunta N° 11 .....	56
Figura N° 12: Pregunta N° 12 .....	57
Figura N° 13: Pregunta N° 13 .....	58
Figura N° 14: Pregunta N° 14 .....	59
Figura N° 15: Pregunta N° 15 .....	60
Figura N° 16: Pregunta N° 16 .....	61
Figura N° 17: Pregunta N° 17 .....	62
Figura N° 18: Pregunta N° 18 .....	63

## Resumen

El estudio denominado “EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EMSA PUNO SA., PERIODO 2021” se realizó bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, centrándose en un diseño no experimental. Así mismo, se consideró 44 colaboradores de la empresa EMSA PUNO SA. como muestra para la presente investigación.

A fin de recolectar los datos acorde al desempeño de las variables “Comunicación interna” y “Rentabilidad”, la técnica para recolectar todo los datos fue la encuesta, el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, el mismo que estuvo conformado por 18 preguntas con tendencia a una escala de Likert.

Para el análisis de los resultados de acuerdo a la información recopilada se efectuó la tabulación de la información. Seguidamente, se tabuló y ordenó la información la cual se sometió a un procedimiento de análisis y los datos fueron sometidos al software SPSS.

Los cálculos realizados se hicieron con gráficos y tablas, posterior a ello se comprobó la hipótesis mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, llegando a concluir que la “Comunicación interna” se relaciona directa y positivamente con la “Rentabilidad” de la empresa EMSA PUNO SA.

Por último, se exhibe las conclusiones de acuerdo a los resultados y las recomendaciones del presente estudio realizado.

Palabras claves: **Utilidad, liquidez, comunicación, mensaje, organización, canal.**

## Abstract

The study called "THE IMPACT OF INTERNAL COMMUNICATION ON THE PROFITABILITY OF THE COMPANY EMSA PUNO SA., PERIOD 2021" was carried out with the quantitative approach, with a descriptive correlational level, focusing on a non-experimental design.

44 employees of the company EMSA PUNO SA were considered. As the population for research.

In order to collect the data according to the performance of the variables "Internal communication" and "Profitability", the technique to collect all the data was the survey, the instrument for data collection was a questionnaire, which was made up of 18 questions with a tendency to a Likert scale.

For the analysis of the results according to the information collected, the tabulation of the information was carried out, to later tabulate and order the information, it was introduced to an analysis procedure and the data were treated in the SPSS software.

The calculations made were made with graphs and tables, after which the hypothesis was verified by means of the Spearman's Rho statistical test, concluding that the "Internal Communication" is directly and positively related to the "Profitability" of the company EMSA PUNO SA.

Finally, the conclusions are shown according to the results and recommendations of the present study carried out.

**Keywords: Utility, liquidity, communication, message, organization, channel.**