



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL ÁREA DE
ATENCIÓN AL CLIENTE DE MOVISTAR, EN LA EMPRESA ATENTO
PERÚ, JUNIO 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTOR:

SHERLY VALDIVIEZO ELIAS

ASESORES METODOLÓGICOS:

Mgtr. VANESSA ULLOA CÓRDOVA

ASESOR TEMÁTICO:

Mgtr. JAVIER ARGOTE MOREAU

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ANÁLISIS, PRODUCCIÓN Y EVALUACIÓN DE DISCURSOS GENERADOS POR
EMPRESAS DE COMUNICACIÓN, INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS Y
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

LIMA - PERÚ

2014 - I

PÁGINA DEL JURADO

Mgr. Javier Argote Moreau
(Presidente)

Mgr. Vanessa Ulloa Córdova
(Secretaria)

Mgr. César Smith Corrales
(Vocal)

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en especial a mis padres, hermano y esposo, quienes a diario me brindan su apoyo incondicional y fuerzas necesarias para seguir adelante, así mismo dedico este trabajo a mi abuelo José Valdiviezo, que me guía y protege a diario desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por darme las fuerzas necesarias para poder concluir uno de mis tantos logros profesionales que tengo como meta, por guiarme y protegerme a diario.

Agradezco a mi familia en especial a mi madre y esposo por su apoyo incondicional en todos los aspectos.

Gracias a los docentes por todo el apoyo brindado, entre ellos al profesor Javier Argote y a la profesora Vanessa Ulloa, quienes a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino, supieron guiarme y brindarme su total apoyo.

Agradezco también a mis compañeros de clases que me apoyaron y guiaron en el avance de mi trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sherly Valdiviezo Elias con D.N.I: 45575924, 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, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan 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, junio del 2014

Sherly Valdiviezo Elias

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MOVISTAR, EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, JUNIO 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

ÍNDICE

Pág. De jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadas.....	7
2.2. Formulación del problema de investigación.....	8
2.3. Justificación.....	8
2.4. Relevancia.....	9
2.5. Contribución.....	10
2.6. Objetivos.....	11
2.6.1. Objetivo General.....	11
2.6.2. Objetivos específicos.....	11
2.7. Hipótesis.....	11
III:MARCO METODOLÓGICO.....	12

3.1. Metodología.....	12
3.1.1. Tipo de estudio.....	12
3.1.2. Diseño.....	12
3.2. Escenario de estudio.....	12
3.3. Caracterización de sujetos.....	13
3.4. Trayectoria metodológica.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6. Tratamiento de la información: Unidades temáticas, categorización.....	16
3.7. Mapeamiento.....	20
IV: RESULTADOS.....	40
4.1. Descripción de resultados.....	40
V: DISCUSIÓN.....	41
5.1. Aproximación del objeto de estudio.....	41
VI: CONCLUSIONES.....	43
VII: RECOMENDACIONES.....	45
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	48
Anexo 01- Entrevista al especialista del tema.....	49
Anexo 02- Entrevista a la jefa del área de atención al cliente de movistar.....	62
Anexo 03- Entrevista al coor. Del área de atención al cliente de movistar.....	66
Anexo 04- Focus Group.....	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, básicamente está enfocada en determinar la percepción de la comunicación interna que existe en el área de atención al cliente de movistar de la empresa ATENTO PERÚ y su influencia en los colaboradores o teleoperadores de dicha empresa. Todos los conceptos permitirán a este trabajo de investigación, ir analizando la percepción de la comunicación interna que existe la organización y en especial el área de atención al cliente de movistar. Se trató en lo posible de encontrar respuestas claras y cada instrumento elegido será fundamental e importante para la investigación. Cabe resaltar que para una mayor veracidad de lo investigado se debe trabajar con honestidad, transparencia y sobre todo el total involucramiento y apoyo de los colaboradores. Finalmente cada resultado que se obtenga permitió dar las recomendaciones para poder resolver los problemas que estén surgiendo internamente en el área a investigar; del mismo modo que será una fuente de referencia para posibles trabajos de investigación a realizarse.

ABSTRACT

This research work is mainly focused on determining what kind of internal communication that exists within the company ATENTO PERU and how this affects employees of the company or telemarketers.

All concepts will enable this research, my analysis of the current situation in which the organization and special area is customer movistar.

It will make every effort to find clear answers and each chosen instrument will be essential and important for research. Significantly greater accuracy for the investigated should work with honesty, transparency and above all the total involvement of employees.

Finally, each result obtained will provide recommendations to solve the problems that are emerging internally in the research area; the same way it will be a reference source for research potential realized.

Yo JAVIER ARGOTE MOREAU, docente de la Facultad CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN y Escuela Profesional CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada “PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MOVISTAR, EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, JUNIO 2014”, de la estudiante Sherly Valdiviezo Elías, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 10 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 11 de septiembre del 2018



Firma

Javier Argote Moreau

DNI: 08018500

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------