



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Influencia de la comunicación interna en la identidad corporativa en trabajadores
administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTORA:

Br. Evelin Castillo Lazo (ORCID: 0000-0002-3625-3224)

ASESOR:

Dr. Edwin López Robles (ORCID: 0000-0002-6708-2093)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, quien guio mis pasos para culminar con salud, fuerza y satisfacción, una de mis metas profesionales.

A mis padres, porque son el pilar más importante de mi vida, por la educación, enseñanzas y consejos, que me ayudaron a salir adelante a pesar de las adversidades, por enseñarme con su ejemplo que siendo perseverante y dedicado uno puede alcanzar todo lo que se propone. Gracias por estar siempre a mi lado, por creer en mí, sin ustedes esto no sería posible.

A mi hermano Alejandrito, por ser mi mayor y mejor ejemplo. Gracias Jeshu por motivarme a ser mejor cada día.

Evelin.

Agradecimiento

A mis padres, por sus valores inculcados y porque sin ustedes no podría haber llegado hasta donde estoy ahora.

A mí asesor, Dr. Edwin López Robles, por la metodología de enseñanza, por tomarse el tiempo debido para apoyarme con todas las dudas que tuve, gracias por su orientación y apoyo durante toda la elaboración de la investigación.

A la Mgtr. Shirley Abanto Buitron, por su valiosa amistad y tiempo apoyándome con todas las dudas que tuve en el proceso. Gracias Mis por brindarme sus conocimientos y contribuir con mi formación profesional para poder terminar con éxito este proyecto, Dios la bendiga siempre.

Con gratitud y cariño

Evelin.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 2
--	--------------------------------------	---

Siendo las horas 8:00 del día, jueves veintitres de enero del año dos mil veinte se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED ASISTENCIAL ANCASH DE ESSALUD, CHIMBOTE, 2019.

Presentado por el Bachiller: **CASTILLO LAZO, EVELIN**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

_____ *Aprobar por unanimidad* _____

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 18 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de:

MAESTRA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Chimbote, 23 de enero de 2020

PRESIDENTE: Dra. María Ricardina Alcalde Mosqueira

Firma: _____
[Firma]

SECRETARIO: Mg. Oscar Marcelo Linares Castillo

Firma: _____
[Firma]

VOCAL: Dr. Edwin López Robles

Firma: _____
[Firma]

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

Declaratoria de autenticidad

Yo, Castillo Lazo Evelin, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Influencia de la comunicación interna en la identidad corporativa en trabajadores administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019” presentado en 103 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero de 2019



Evelin Castillo Lazo
DNI: 76229883

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	18
2.2. Variables y operacionalización	19
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimientos	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50
Anexo 01: Matriz de consistencia	51
Anexo 02: Instrumentos	53
Anexo 03: Validez y Confiabilidad	57
Anexo 04: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	74
Anexo 05: Base de datos	76
Anexo 06: Artículo científico	79
Anexo 07: Autorización de publicación del artículo científico	89
Anexo 08: Pantalla de Turnitin	90
Anexo 09: Acta de originalidad de la tesis	91
Anexo 10: Formulario de autorización de publicación electrónica de las tesis	92
Anexo 11: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	93

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa	24
Tabla 2	Prueba de independencia de Chi Cuadrado	24
Tabla 3	Nivel de Comunicación Interna	25
Tabla 4	Nivel de Identidad Corporativa	26
Tabla 5	Relación entre las herramientas y canales de comunicación interna y la identidad corporativa	27
Tabla 6	Tabla de contingencia entre las herramientas y canales de comunicación interna y la identidad corporativa	28
Tabla 7	Prueba de hipótesis	29
Tabla 8	Relación entre los flujos de comunicación interna y la identidad corporativa	29
Tabla 9	Tabla de contingencia entre los flujos de comunicación interna y la identidad corporativa	30
Tabla 10	Prueba de hipótesis	31
Tabla 11	Relación entre los tipos de comunicación interna y la identidad corporativa	31
Tabla 12	Tabla de contingencia entre los tipos de comunicación interna y la identidad corporativa	32
Tabla 13	Prueba de hipótesis	33
Tabla 14	Relación entre las barreras de comunicación interna y la identidad corporativa	33
Tabla 15	Tabla de contingencia entre las barreras de comunicación interna y la identidad corporativa	34
Tabla 16	Prueba de hipótesis	35

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Nivel de Comunicación Interna	25
Figura 2	Nivel de identidad Corporativa	26

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la comunicación interna en la identidad corporativa en trabajadores administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental trasversal. La población estuvo conformada por 73 trabajadores administrativos la Red Asistencial Ancash de EsSalud. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables comunicación interna e identidad corporativa; se empleó como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL Y SPSS y para establecer la correlación con R de Pearson y para comprobar las hipótesis se utilizó la prueba de Chi Cuadrado teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable comunicación interna tiene una relación positiva y muy significativa ($p < .05$) y en grado muy moderado ($r = 0,526$) con la variable identidad corporativa en trabajadores administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019.

Palabras clave: Comunicación interna, tipos de comunicación, identidad corporativa, flujos de comunicación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of internal communication on corporate identity in administrative workers of the Ancash Healthcare Network of EsSalud, Chimbote, 2019.

The research was quantitative approach, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The population was made up of 73 administrative workers, the Ancash Healthcare Network of EsSalud. The survey was used as a data collection technique for the variables internal communication and corporate identity; A questionnaire was used as an instrument for both variables. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL and SPSS programs and to establish the correlation with Pearson's R and to test the hypotheses, the Chi-square test was used, resulting in the data presented in tables and statistical figures.

The results determined that the internal communication variable has a positive and very significant relationship ($p < .05$) and in a very moderate degree ($r = 0.526$) with the corporate identity variable in administrative workers of the Ancash Healthcare Network of EsSalud, Chimbote, 2019.

Keywords: Internal communication, types of communication, corporate identity, communication flows.