



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE LA COMUNICACIÓN

Implementación de una estrategia de Comunicación Interna para mejorar la identidad de los trabajadores de la empresa STIGLICH en el Callao, en los meses de Abril a Julio 2015.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTORA:**

GIANNINA YSABEL LINO GABULLE

**ASESOR METODOLÓGICO:**

HERNÁN JORGE RODRÍGUEZ ARANDA

**ASESOR TEMÁTICO:**

CÉSAR AUGUSTO SMITH CORRALES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

“Procesos Comunicacionales en la sociedad Contemporánea”

LIMA-PERÚ  
2015

**JURADO**

**PRESIDENTE**

DOCENTE:

GRADO ACADÉMICO:

---

FIRMA

**SECRETARIO**

DOCENTE:

GRADO ACADÉMICO:

---

FIRMA

**VOCAL**

DOCENTE:

GRADO ACADÉMICO:

---

FIRMA

## DEDICATORIA

A Dios por guiarnos por el camino del bien, la sabiduría y la paz, por permitir que despertemos a diario con ganas de superarnos a nosotros mismos.

A mi Mama Blanca, quien dio todo porque sea una profesional, porque gracias a ella hoy estoy aquí y es mi principal motivación para salir adelante.

A mis padres, quienes me trajeron al mundo sin importar lo jóvenes que eran, y que a lo largo de mis años de vida se siguen preocupando a diario por mi bienestar.

A una persona especial que desde donde esté siempre me apoya, me aconseja y me transmite tranquilidad cuando más lo necesito, que me enseña a salir adelante a pesar de la adversidad y a mantener la cabeza en alto a pesar de todo, a la que siempre querré pase lo que pase.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la vida, por permitirme seguir adelante a pesar de todas las adversidades, a Dios por crearnos con el propósito que sea en esta vida; gracias infinitas a las personas que hicieron posible este trabajo, a las que me apoyaron en todo momento y a las que pusieron trabas también.

Donde quiera que estés Blanca Irene, siéntete orgullosa de la persona que soy hoy en día, nunca dejaré de agradecerte lo mucho que me has dado. Siempre viviré agradecida contigo y lo que me has dado, cada vez que te pienso recuerdo porque motivo me levanto a diario, quien es mi motivación para salir adelante. No puedo dejar de mencionar a mi madre, quien no permite que nos rindamos ante ninguna adversidad, que me apoya y me ayuda de la manera que pueda.

A ti que siempre estuviste conmigo, que sabes que escribo para ti estas líneas, que a pesar de lo que nos haya pasado siempre pensaré en ti donde quiera que estés, le agradezco mucho a Dios por ponerte en mi vida y por dejar que viera la vida a través de ti; gracias por apoyarme y hacer posible que termine mi carrera.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Giannina Ysabel Lino Gabulle con DNI N° 70859984, 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, Escuela Académica Profesional de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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, 13 de Junio del 2015

---

Giannina Ysabel Lino Gabulle

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación de una estrategia de Comunicación Interna para mejorar la identidad de los trabajadores de la empresa STIGLICH en el Callao”, 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.

Giannina Ysabel Lino Gabulle

## **INDICE**

<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
1.1 Problema.....	29
1.2 Objetivos.....	29
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	31
2.1. Hipótesis.....	31
2.2. Variables.....	31
2.3 Operacionalización de variables.....	32
2.4. Metodología.....	34
2.5 Tipos de estudio.....	34
2.6 Diseño.....	34
2.7. Población, muestra y muestreo.....	35
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.9. Métodos de análisis de datos.....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	38
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	43
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	45
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	47
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	50
<b>ANEXOS</b> .....	54

## RESUMEN

El propósito de esta investigación fue el de definir ¿De qué manera la implementación de una estrategia de comunicación interna, mejoraría la identidad de los trabajadores de la empresa STIGLICH?, planteándome para ello el objetivo de demostrar que la implementación de una estrategia de comunicación interna mejorará la identidad de los trabajadores de mencionada empresa. El nivel de la investigación es experimental de tipo cuasi-experimental.

La muestra fue de 161 personas, como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta como principal instrumento, cuya validación según la V de Aiken es de un 100% y cuyo grado de confiabilidad es de 0.87, según el Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos permiten reconocer que la implementación de una estrategia de comunicación interna mejora la identidad de los trabajadores de la empresa STIGLICH, esto se definió tras realizar un pre-test, donde se aplicó una estrategia de comunicación interna, dando como resultado una mejora en el conocimiento de la misión, visión, valores e historia de la empresa. Además de observar que ahora logran identificar los canales de comunicación dentro de su empresa, que antes consideraban que no existían. Por otro lado, ha disminuido entre los colaboradores la consideración de que existen ciertas deficiencias en el ambiente en el que trabajan, así como en la relación con sus superiores.

De igual forma, se logró determinar los factores que llevarían a la necesidad de implementar una estrategia de comunicación, explicar el tipo de comunicación que se existe dentro de la organización, así como el de evaluar la eficacia de las estrategias en el manejo de las comunicaciones al interior de la empresa. Logrando así obtener los resultados necesarios para proponer la implementación de ciertas estrategias de comunicación para mejorar la identidad de los trabajadores de la empresa STIGLICH.

### **Palabras Clave:**

Resultados, implementación, estrategia, comunicación, identidad, trabajadores.



## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to define what ways implementing an internal communications strategy, improve the identity of the employees of the company Stiglich? for it in order to prove that the implementation of an internal communication strategy improve the identity of the company workers. The level of research is experimental, quasi-experimental.

The sample consisted of 161 people, as a technique for data collection survey as the main instrument, the validation according to V Aiken is 100% and whose degree of reliability is 0.87, according to the Cronbach's alpha was used.

The results allow us to recognize that the implementation of an internal communication strategy enhances the identity of the employees of the company Stiglich, this was defined after conducting a pre-test, where internal communication strategy was applied, resulting in an improvement in knowledge of the mission, vision, values and history of the company. In addition to noting that now can identify the communication channels within your company, previously considered non-existent. On the other hand, it has decreased among employees the consideration that there are certain deficiencies in the environment in which they work and in their relationships with their superiors.

Likewise, it was determined the factors that lead to the need to implement a communication strategy to explain the type of communication that exists within the organization as well as to evaluate the effectiveness of strategies in the management of communications within the company. This achieving, offers the necessary results to propose the implementation of certain communication strategies to enhance the identity of the employees of the company Stiglich.

### **Keywords:**

Results, implementation strategy, communication, identity, workers.