



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

Percepción de la comunicación interna de los trabajadores del área de  
producción en la empresa textil Baronet, Lima, 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

AUTORA

Karen Liz Ilizarbe Romani

ASESOR:

Mg. Cesar Augusto Smith Corrales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos comunicacionales de la Sociedad Contemporánea

LIMA – PERÚ

Año 2016 – II

JURADO CALIFICADOR

**PRESIDENTE**

**Grado:** Magister

**Nombres y apellidos:** Cesar Esmith Corrales

\_\_\_\_\_  
Firma

**SECRETARIO**

**Grado:** Magister

**Nombres y apellidos:** Alfredo Cautin Martinez

\_\_\_\_\_  
Firma

**VOCAL**

**Grado:** Magister

**Nombres y apellidos:** Rafael Saavedra Gonzales

\_\_\_\_\_  
Firma

Dedicatoria:

A mis padres por enseñarme día a día a ser una mejor persona y seguir adelante pese a las adversidades con inteligencia, valores y amor; y a mis hermanos por ser un motivo más para lograr mis metas

#### Agradecimiento:

A todos mis maestros a lo largo de mi carrera universitaria, por compartirme sus conocimientos e impulsarme a ser una mejor profesional. Y a la empresa textil Baronet por permitirme realizar la investigación con sus colaboradores.

## Declaración de Autenticidad

Yo Karen Liz Ilizarbe Romani con DNI N° 72192191, 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 de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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.

---

**Karen Liz Ilizarbe Romani**

Lima, ..... del

## 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 de los trabajadores del área de producción en la empresa textil Baronet, Lima, 2016.", 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.

Karen Liz Ilizarbe Romani

## INDICE

<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA:</b> .....	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO:</b> .....	<b>IV</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>V</b>
<b>PRESENTACIÓN:</b> .....	<b>VI</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>9</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1. Formulación del Problema .....	31
1.2. Objetivos .....	32
1.3. Hipótesis .....	32
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>33</b>
2.1 Diseño de la Investigación:.....	33
2.2 Variables, operacionalización: .....	34
2.3 Población y muestra .....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	35
2.5. Métodos de análisis de datos .....	36
2.6 Aspectos éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>60</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	<b>65</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>67</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>
<b>INSTRUMENTO</b> .....	<b>72</b>
<b>COEFICIENTE DE VALIDACIÓN</b> .....	<b>74</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	<b>76</b>

## RESUMEN

La presente investigación está orientada a identificar la problemática que existe en la percepción de la comunicación interna de los trabajadores del área de producción en este caso de la empresa textil Baronet, donde planteo como problema general, ¿Cuál es la percepción de la comunicación interna de los trabajadores del área de producción en la empresa textil Baronet, Lima, 2016?, asimismo determinó como objetivo general “Identificar la percepción de la comunicación interna, de los trabajadores del área de producción en la empresa textil Baronet, Lima, 2016.”; ya que es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo simple y diseño no experimental, se utilizó el instrumento de la encuesta con un factor de validación del 82% y confiabilidad de 0.80. Donde se concluye que la comunicación interna es indudablemente una pieza fundamental dentro de la organización, ya que cumple con la distribución de funciones que afecta directamente sobre el trabajo en equipo y sirve como herramienta estratégica para gestionar a nivel interno de las organizaciones. Es por ello que en el caso de la empresa textil Baronet, es de suma importancia, puesto que se detectó que la comunicación interna en los trabajadores no desarrolla de manera correcta, ni se está cumpliendo con las funciones de identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa, tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores, desencadenando una comunicación interna informal que esta propensa al rumor y la mala información.



## **ABSTRACT**

The present research is oriented to identify the problems which exist in the perception of the internal communication of the workers of the area of production in this case of the textile company See also: Baronet, where put forward as a general problem, what is the perception of the internal communication of the workers of the area of production in the textile company See also: Baronet, Lima, 2016?, It also determined as general objective to identify the perception of the internal communication, of production workers in the textile company See also: Baronet, Lima, 2016."; it is an investigation of quantitative approach, applied rate, descriptive level simple and non-experimental design was used, the survey instrument with a validation factor of 82% and reliability of 0.80. Where it concludes that the internal communication is undoubtedly a fundamental piece within the organization, because it complies with the distribution of functions that directly affects on teamwork and serves as a strategic tool to manage at the domestic level of the organizations. That is why in the case of the textile company See also: Baronet, is of utmost importance since it was detected that the internal communication in the workers does not develop correctly, nor are they to fulfill the functions of institutional identification on the part of the worker to the company, nor strengthens interpersonal relationships between the partners, triggering a informal internal communication that this prone to rumour and bad information.