



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

“Relación entre la comunicación interna y la imagen corporativa en los
trabajadores de la empresa Konecta Site I, área Cross-Selling Movistar Chile,
Lima 2017”

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

AUTORA:

MARÍA ALEJANDRA RUTH ROMÁN BACA

ASESOR:

ALFREDO ANTENOR CAUTÍN MARTINEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÀNEA

Lima- Perú

2018

El Jurado, encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) ROMÁN BACA, MARÍA ALEJANDRA RUTH
 cuyo título es: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA
Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA KONECTA SITE I, AREA CROSS-SELLING
MOVISTAR CHILE LIMA, 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
TRECE (letras).

Trujillo (o Filial) 06 de JULIO del 2018



[Signature]
 PRESIDENTE

[Signature]
 SECRETARIO

[Signature]

VOCAL



[Signature]



[Signature]

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|-------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del IGC | Aprobó | Responsable de Trámites |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|-------------------------|

A mis padres
que me guiaron durante toda mi vida y
ponen todo de si para que pueda salir adelante.
A mi abuelita Juana y a mi tía Gaby.

Agradezco a mis asesores por su orientación,
a mi familia por su apoyo y a todos los que contribuyeron
para su realización.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo María Alejandra Ruth Román Baca con DNI N.º 76023528, 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 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, diciembre del 2017

María Alejandra Ruth Román Baca

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada, “Relación entre la comunicación interna y la imagen corporativa en los trabajadores de la empresa Konecta Site I, área Cross-Selling Movistar Chile, Lima 2017”, 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.

María Alejandra Ruth Román Baca

| | |
|--|-------------|
| ÍNDICE | Pág. |
| Carátula | i |
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1 Realidad Problemática | 9 |
| 1.2. Trabajos Previos | 10 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al tema | 12 |
| 1.4. Formulación del problema | 26 |
| 1.5 Justificación del estudio | 27 |
| 1.6. Hipótesis | 27 |
| 1.7. Objetivo | 28 |
| MÉTODO | 29 |
| 2.1 Diseño de investigación | 29 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 30 |
| 2.3 Población y muestra | 32 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 33 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 35 |
| 2.6 Aspectos éticos | 36 |
| III.RESULTADOS | 37 |
| IV. DISCUSIÓN | 84 |
| V. CONCLUSIONES | 86 |
| VI.RECOMENDACIONES | 88 |
| VII. REFERENCIAS | 89 |

RESUMEN

Este trabajo tiene como finalidad determinar si existe o no una relación entre la comunicación interna y la imagen corporativa en los trabajadores de la empresa Konecta Site I, área Cross-Selling Movistar Chile, Lima 2017. Para poder hallar esta relación, se encuestó a 80 trabajadores de la empresa Konecta Site I, área Cross-Selling Movistar Chile del distrito de Cercado de Lima, Lima, de forma probabilística. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta de 24 preguntas relacionadas a cada variable y dimensión utilizado con alternativas de 1 a 5 en la escala de Likert, éste fue validado por tres expertos y se aplicó la prueba de coeficiente de V de Aiken, el resultado obtenido fue de un 88% y obteniendo una prueba de Coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.944. Luego de aplicarse la encuesta a la muestra obtenida de la población (80 personas); los resultados que se obtuvieron fueron procesados en el programa SPSS de estadística y se aplicó la prueba de Chi cuadrado para validar o negar la hipótesis nula. En este caso se obtuvo como resultado un valor de 20,172. Este resultado, al ser comparado con el Chi cuadrado tabulado, indicó que, si existe una relación entre la comunicación interna y la imagen corporativa en los trabajadores de la empresa Konecta Site I, área Cross-Selling Movistar Chile, Lima 2017. En consecuencia, esta prueba rechazó la hipótesis nula, aceptando la alternativa. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, no experimental transversal.

Palabras clave: Comunicación interna– Imagen corporativa – empresa Konecta Site I, área Cross-Selling Movistar Chile.

ABSTRACT

The purpose of this work is to determine whether or not there is a relationship between internal communication and corporate image in the employees of the company Konecta Site I, Cross-Selling area Movistar Chile, Lima 2017. To find this relationship, it was surveyed at 80 workers of the company Konecta Site I, Cross-Selling Movistar Chile area of Cercado de Lima district, Lima, probabilistically. The data collection instrument was a survey of 24 questions related to each variable and dimension used with alternatives from 1 to 5 on the Likert scale, this was validated by three experts and the Aiken V coefficient test was applied. The result obtained was 88% and obtaining a Cronbach's Alpha Coefficient test of 0.944. After applying the survey to the sample obtained from the population (80 people); The results obtained were processed in the SPSS statistical program and the Chi-square test was applied to validate or deny the null hypothesis. In this case, a value of 20,172 was obtained. This result, when compared to the tabulated Chi square, indicated that, if there is a relationship between internal communication and corporate image in the workers of the company Konecta Site I, Cross-Selling area Movistar Chile, Lima 2017. Consequently, this test rejected the null hypothesis, accepting the alternative. The type of investigation was descriptive correlational.

Key words: Internal communication - Corporate image - Konecta Site I company, Cross-Selling area Movistar Chile.