



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

“Percepción de la comunicación interna en los colaboradores del  
área administrativa de la empresa Liderman, Lima 2018.”

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

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

#### **AUTORA:**

Colán Portocarrero, María José

#### **ASESOR:**

Mg. Mario Buenaventura, Castillo Hilario

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

Lima – Perú

2018-II



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)

*COLAN PORTOCARRERO, MARIA JOSE*

cuyo título es: " *PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS*

*COLABORADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA*

*LIDERMAN, LIMA 2018*"

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

Lima, *05* de diciembre de 2018.



*[Signature]*

**PRESIDENTE**

*[Signature]*

**SECRETARIO**

*[Signature]*

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres, José Adolfo Colan y Mónica Portocarrero por su apoyo constante durante todos estos años, a la vez por el sacrificio que hicieron para brindarme una buena educación. Por último y no menos importante a mi abuelo Adolfo, por estar conmigo todos estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial al Sub gerente de Recursos Humanos de la empresa Liderman, por brindarme el apoyo y la facilidad de poder aplicar mi instrumento de investigación. Por otro lado agradezco a todos mis profesores que me estuvieron enseñando durante todos estos años.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo: María José Colán Portocarrero con DNI N° 71707507, 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.

Lima, Diciembre del 2018



---

María José Colán Portocarrero

DNI. 71707507

## **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 EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDERMAN” Lima. Durante el periodo del 2018”, 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.

La Autora: María José Colán Portocarrero

## **INDICE**

JURADO .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
I. Introducción .....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos .....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	14
1.4. Formulación del Problema.....	30
1.5. Justificación.....	31
1.6 Objetivos.....	32
II. Método.....	33
2.1 Diseño de Investigación.....	33
2.2 Variables, Operacionalización.....	34
2.3 Población y muestra .....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.5 Métodos de análisis de datos .....	38
2.6 Aspectos éticos .....	38
III. Resultados.....	39
IV. Discusión.....	67
V. Conclusiones.....	70
VI. Recomendaciones .....	71
Referencias Bibliográficas .....	72
Anexos .....	75

## RESUMEN

La presente investigación se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la percepción de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa de la empresa Liderman, Lima 2018? Asimismo, se determinó el objetivo de identificar la percepción de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa de la empresa Liderman, Lima 2018. Dicho estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, teniendo un factor de validación del 94% y confiabilidad de 0.98. Llegando como conclusión que de los 80 colaboradores del área administrativa nos indica que un 58% de la muestra manifiesta que se establece de manera positiva la comunicación interna, generando que la empresa mantenga una constante comunicación con sus colaboradores.

**Palabras Clave:** Comunicación interna, colaboradores



## **ABSTRACT**

The present investigation raised the following problem: What is the perception of internal communication in the collaborators of the administrative area of the company Liderman, Lima 2018? Likewise, the objective of identifying the perception of internal communication in the collaborators of the administrative area of the company Liderman, Lima 2018 was determined. This study used the technique of the survey and the questionnaire as an instrument, having a validation factor of 94% and reliability of 0.98. Arriving as a conclusion that of the 80 employees of the administrative area indicates that 58% of the sample states that internal communication is established in a positive manner, generating that the company maintains constant communication with its collaborators.

**Keywords:** Internal communication, collaborators.