



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La comunicación externa y su relación con la imagen
institucional del Proyecto Especial Huallaga Central y
Bajo Mayo, en la ciudad de Tarapoto-Perú,
en el año 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Grandez Pérez, Nitzi Carol

ASESOR:

Dr. Figueroa Sánchez, Armando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la sociedad contemporánea

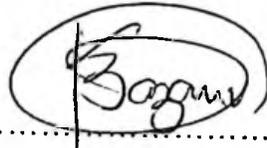
TARAPOTO – PERÚ

2014

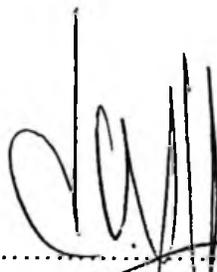
PÁGINA DEL JURADO



Dra. Nieto Penadillo, Nora
Presidente



Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo
Secretario



MBA. Paredes del Águila, Jardiel
Vocal

DEDICATORIA

A mis amados hijos: Julio Cesar Rodolfo Paredes Grández, Liss Daniella Stefany Paredes Grández, especialmente a mi hijita Alessandra Cynthia Lorena Paredes Grández, que aunque no pueda manifestarse, sabemos que cada éxito familiar la hace feliz.

Nitzi Cárol

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a:

Mi querido esposo Julio César Paredes Vásquez, por su valioso apoyo moral y económico, por él pude realizar la investigación, así como también me ha impulsado siempre a lograr mis sueños, haciéndolas tuyas,

Mi adorada madrecita cuyo apoyo incondicional me impulsa siempre y que se queda con mis hijos para poder estar fuera de casa,

Al Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, que me ha facilitado la información así como el tiempo que he necesitado para dedicarle a la investigación.

Nitzi Cárol

DECLARACION JURADA

Yo, Grández Pérez Nitzi Carol, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 01135842, con la tesis titulada *“la comunicación externa y su relación con la imagen institucional del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, en la ciudad de Tarapoto-Perú, en el año 2014”*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Tarapoto, agosto del 2014

.....
Nitzi Cárol Grández Pérez

DNI 01135842

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada *“La comunicación externa y su relación con la imagen institucional del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, en la ciudad de Tarapoto-Perú, en el año 2014”*, con la finalidad de evaluar la comunicación externa en función a las relaciones públicas y la publicidad, para luego encontrar como estos factores influyen sobre la imagen institucional de dicha institución, para de esta manera aportar al desarrollo competitivo de la misma, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
Antecedentes.	11
Fundamentación científica, técnica y humanística.....	17
Justificación.....	31
1.1. Problema.....	32
1.1.1. Problema General.....	35
1.1.2. Problemas específicos.....	35
1.2. Hipótesis	35
1.2.1. Hipótesis General	35
1.2.2. Hipótesis Específica.....	35
1.3. Objetivos.....	36
1.3.1. Objetivo General.....	36
1.3.2. Objetivos Específicos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variable.....	37
2.2. Operacionalización de variable	37
2.3. Tipo de estudio.....	38
2.4. Diseño.....	38

2.5. Población muestra y muestreo	38
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.7. Método de análisis de datos.....	40
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	72
ANEXOS	75
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	76
Anexo N° 02: Cuestionario de la entrevista.	78
Anexo N° 03: Validación de los instrumentos	82
Anexo N° 04: Análisis de la confiabilidad.....	85

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo, determinar cómo se relaciona, la comunicación externa con la imagen institucional del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, en la ciudad de Tarapoto - Provincia y Región San Martín – Perú en el año 2014, estableciéndose la hipótesis que la comunicación externa se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional, la población que se estudió, estuvo compuesta por los habitantes entre los 18 y 55 años de edad, cuya muestra estratificada, fue de 245 personas residentes, distribuido por sexo en 57% para varones, 43% para mujeres y por niveles socioeconómicos, para contrastar la hipótesis se utilizó un cuestionario, procediéndose a entrevistar a la muestra estratificada.

Los resultados, obtenidos utilizando el software SPSS version22, concluyendo que la comunicación externa con la imagen institucional tiene una relación directa y significativa en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, la misma que es percibida como inadecuada, porque la información que se emite no son entendidas, y no indican claramente los beneficios que se pretenden alcanzar, al igual que los mensajes emitidos tampoco son de mucha relevancia para la comunidad, no existe una política efectiva de comunicación. Existe una correlación alta entre las variables de estudio, ya que la prueba de correlación de Pearson así lo determina, debido a que el valor de P es de 0,000, es decir es menor a 0.05, así mismo muestra un valor R (coeficiente de correlación) de 0.952, rechazando de esta manera la hipótesis nula de la investigación.

Palabras Claves: Comunicación Externa, Relaciones Públicas, Publicidad e Imagen Institucional

ABSTRACT

In the present study was aimed to determine how it relates, external communication with the corporate image of the Special Huallaga Central Project and Bajo Mayo, in the city of Tarapoto - Province Region San Martin - Peru in 2014, establishing the hypothesis that external communication is directly and significantly to the institutional image, the population studied was composed of residents between 18 and 55 years old, whose stratified sample was 245 residents, distributed by sex 57 % for males, 43% for women and socioeconomic levels, to test the hypothesis a questionnaire was used, proceeding to interview the stratified sample.

The results, obtained using the SPSS software version 22, concluding that external communication with the corporate image has a direct and significant relationship in the Central Huallaga Special Project and Bajo Mayo, it is perceived as inadequate, because it emits no information are understood and not clearly indicate the benefits to be achieved, as well as the messages sent are not of much relevance to the community, there is no effective communication policy. There is a high correlation between the study variables, since the test Pearson correlation so determined, because the value of P is 0.000, ie it is less than 0.05, also shows an R value (correlation coefficient) of 0.952, thus rejecting the null hypothesis of the research.

Keywords: External Communication, Public Relations, Advertising and Corporate Image