



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE EL MODELO SIMÉTRICO BIDIRECCIONAL DE LA  
EMPRESA PACÍFICO SEGUROS EN LA FORMACIÓN DE IMAGEN  
INSTITUCIONAL DE SU PÚBLICO WEB, ENERO – FEBRERO –  
MARZO 2015**

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

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTOR**

**PIERO PAOLO DIAZ ZELVAGGIO**

**ASESOR**

**Mg. VANESSA ULLOA CÓRDOVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA**

**LIMA – PERÚ**

**2015 – II**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mg. Javier Argote Moreau**

**PRESIDENTE**

---

**Mg. César de la Fuente Vásquez**

**SECRETARIO**

---

**Mg. César Smith Corrales**

**VOCAL**

A esa persona que no me dejó de alentar,  
que siempre me dijo que no me rinda,  
y que me da todo de sí.  
Tu sola sonrisa hizo esto posible.

Agradezco Dios y a todos mis asesores y maestros que de una u otra manera contribuyeron con la realización de este trabajo de investigación y a los que siempre me dieron su apoyo incondicional frente a cada una de las adversidades que se me presentaron. Gracias a la empresa Pacífico Seguros y a la Universidad César Vallejo por permitirme decir hoy que, "SOY UNA RAZA DISTINTA".

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Piero Paolo Diaz Zelvaggio con DNI N° 71834770, 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 2015

**Piero Paolo Diaz Zelvaggio**

## **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 el Modelo Simétrico Bidireccional de la empresa Pacífico Seguros en la formación de imagen institucional de su público web, enero - febrero - marzo 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

**Piero Paolo Diaz Zelvaggio**

## ÍNDICE

Página del jurado .....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaración de Autenticidad .....	IV
Presentación.....	V
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teoría relacionada al tema .....	14
A. Desarrollo de la investigación .....	15
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio .....	39
1.6. Objetivos .....	40
1.7. Hipótesis .....	41
II. MÉTODO .....	42
2.1. Diseño de investigación .....	42
2.2. Variables, operacionalización .....	43
2.3. Población y muestra .....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	45
2.5. Métodos de análisis de datos .....	49
2.6. Aspectos éticos.....	49
III. RESULTADOS .....	50
IV. DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS .....	74
ANEXOS.....	80

## RESUMEN

Este trabajo tiene como finalidad determinar si existe o no una relación entre el modelo simétrico bidireccional de la empresa Pacífico Seguros en la formación de imagen institucional de su público web, enero – febrero – marzo, 2015. Para poder hallar esta relación, se encuestó a 106 usuarios web elegidos de manera aleatoria. El instrumento utilizado fue una encuesta con alternativas de 1 a 5 en la escala de Likert, este fue validado por tres expertos y se aplicó la prueba de coeficiente de V de Aiken, el resultado obtenido fue de un 93% y obteniendo una prueba de Coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,804.

Luego de aplicarse la encuesta a la muestra obtenida de la población virtual (106 personas); los resultados obtenidos fueron procesados por 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 9,692. Este, al ser comparado con el Chi cuadrado tabulado, indicó que si existe una relación entre el modelo simétrico bidireccional de la empresa Pacífico Seguros en la formación de imagen institucional de su público web. Por la tanto, esta prueba rechazó la hipótesis nula, aceptando la alternativa. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, no experimental longitudinal.

### **Palabras clave:**

Modelo simétrico bidireccional – Imagen institucional – Público web – Redes Sociales – Community Manager – Relaciones Públicas



## **ABSTRACT**

This paper aims to determine whether there is a relationship between the two-way symmetrical model Pacifico Seguros Company in shaping corporate image of your website audience, January - February to March, 2015. In order to find this relationship, surveyed 106 web users chosen at random.

The instrument used was a survey of alternatives 1-5 in the Likert scale, this was validated by three experts and test coefficient V Aiken was applied, the result was 93% and obtaining a test coefficient Alpha Cronbach of 0.804.

After the survey applied to the sample obtained from the virtual population (106 people); the results were processed by the SPSS statistical program and the chi-square test to prove or disprove the null hypothesis was applied. In this case it resulted a value of 9,692. This, when compared with the weighted square Chi said that if there is a relationship between the two-way symmetrical model Pacifico Seguros Company in shaping corporate image of your web audience. For both, this test rejected the null hypothesis, accepting the alternative one. The research was descriptive correlational, not experimental longitudinal.

### **Keywords:**

Bidirectional symmetrical pattern - corporate image - web Public - Social Networks – Community Manager – Public Relations.