



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

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

Principales factores que afectan la comunicación digital dentro del personal de  
la Dirección de Seguridad del Estado, Lima, 2015.

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

**AUTOR:**

Catherine Gina Chávez Mayta

**ASESOR:**

Mg. César Smith Corrales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos comunicacionales de la sociedad contemporánea

Lima – Perú

2016 – I

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Presidente

Mg. César Smith Corrales

---

Secretario

Mg. Javier Argote Moreau

---

Vocal

Mg. Rubén Gómez Díaz

A mis padres, quienes a pesar de la distancia siempre me brindan su apoyo, a mis hermanos, docentes y amistades de los que recibo motivación y guía para conseguir el éxito en cada ámbito de la vida.

Un agradecimiento sincero a mis asesores de desarrollo de investigación como de proyecto de tesis, por su paciencia y orientación. Igualmente, a Oficiales y Suboficiales de la Dirección de Seguridad del Estado por brindarme su apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A mi familia por brindarme fortaleza y seguridad y a mis amistades quienes compartieron sus conocimientos para apoyarme en el transcurso de la investigación.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Catherine Gina Chávez Mayta con DNI N° 71631887, 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, 22 de junio del 2016

---

Catherine Gina Chávez Mayta

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Principales factores que afectan la comunicación digital dentro del personal de la Dirección de Seguridad del Estado, Lima, 2015”, 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

## ÍNDICE

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
INTRODUCCIÓN .....	11
Formulación del problema.....	21
Problema General.....	21
Problemas Específicos .....	21
Justificación del estudio .....	22
Hipótesis .....	23
Hipótesis General .....	23
Hipótesis Específicos.....	24
Objetivos.....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos.....	24
II. METODOLOGÍA .....	25
2.1. Diseño de investigación .....	25
2.2. Operacionalización de las variables .....	25
2.3. Población y muestra.....	27
2.3.1. Población.....	27
2.3.2. Muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad.....	28
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
2.4.2. Validación .....	28
2.4.3. Confiabilidad del instrumento de medición .....	29

2.5. Método de análisis de datos.....	29
III. RESULTADO.....	30
3.1. Descripción de resultados.....	30
3.2. Contrastación de hipótesis.....	110
3.2.1. Contrastación de hipótesis general y la hipótesis nula. ....	110
1.2.2. Contrastación de hipótesis específicas.....	111
IV. DISCUSIÓN.....	114
V. CONCLUSIÓN.....	119
VI. RECOMENDACIONES.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
Anexos.....	128

## RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objeto de conocer el efecto generado por tres variables; cultura organizacional, la tecnología y la alfabetización digital; sobre la variable comunicación digital. Por lo que se propone como objetivo general, "Identificar los principales factores que afectan a la comunicación digital dentro de la el personal de la Dirección de Seguridad del Estado, Lima, 2015". Es así que se aplicó un cuestionario a 151 miembros administrativos de la institución, empleada como unidad de análisis, cifra sacada por muestreo aleatorio simple de una población de 247 policías administrativos. Para poder hallar los resultados se tuvo que trabajar con el software SPSS llegando a realizar un análisis descriptivo utilizando tablas y figuras. Además se realizó el análisis ligado a la hipótesis usando la prueba del Chi cuadrada del análisis no paramétrico. En cuanto a la constatación de la hipótesis general, la prueba estadística arrojó que es igual a 63,902 con 6 gl (grados de libertad); comparándolo con el valor de 12,6 que da la tabla de distribución tabulada, resulta ser mayor ( $63,902 > 12,6$ ). Por lo que se rechaza la hipótesis nula. Respectivamente se realizó la constatación de las hipótesis específicas, lo que dio por resultado que la primera acepta la hipótesis nula y las otras dos la rechazan. Concluyendo que la cultura organizacional no afecta la comunicación digital dentro del personal de la Dirección de Seguridad del Estado, Lima, 2015.

**Palabras claves: Comunicación digital/ Cultura organizacional/ Tecnología/ Alfabetización digital/ Institución pública.**

## **ABSTRACT**

This thesis was done with the intention of knowing the effect generated by three variables; organizational culture, technology and digital literacy; on the variable digital communication. So proposed as general objective "Identify the main factors affecting digital communication within the staff of the Directorate of State Security, Lima, 2015 ". So that a questionnaire was applied to 151 administrative members of the institution, used as a unit of analysis, quantity taken by simple random sampling from a population of 247 administrative officers. In order to find the results, it was need to work with SPSS software, reaching a descriptive analysis using tables and figures. Also, it was developed an analysis to the hypothesis using the nonparametric Chi Cuadrado test. As for the verification of the general hypothesis, the test statistic showed an equivalent to 63.902 with 6 df (degrees of freedom); comparing it to the value of 12.6 which gives the distribution is tabulated table be higher ( $63.902 > 12.6$ ). That's why the null hypothesis was rejected. Respectively the finding of specific hypotheses was conducted, which resulted in the first accepts the null hypothesis and reject the other two. Concluding that organizational culture does not affect the digital communication within the staff of the Directorate of State Security, Lima, 2015.

**Keywords: Digital Communication / Organizational culture / Technology / Computer Literacy / Public institution.**