



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

La comunicación interna y su relación con la imagen institucional en la
Municipalidad Distrital de Carabayllo, año 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en ciencias de la comunicación

AUTORA
Fabiola Estefani López Yngaroca

ASESOR
Mg. César Smith Corrales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

LIMA - PERÚ

Año 2016 - I

Mg. César Smith Corrales

PRESIDENTE

Christian Castro

SECRETARIO

Vladimir Tornero Cruzatt

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional y ser parte de este momento muy importante de mi vida .

A Dios, por guiarme en el camino correcto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a mi madre por sus sabios consejos a lo largo de mi carrera universitaria, a mi pareja por enseñarme a vencer cualquier obstáculo y dificultad en el camino.

Agradezco también a los docentes que apoyaron en la realización del presente estudio.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo con DNI N°, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de, Escuela de, 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, del

Nombres y apellidos del tesista

Presentación:

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La comunicación interna y su relación con la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, 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

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaración de autenticidad

Presentación

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del Problema	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Objetivos	26
1.6.1 Objetivo General	26
1.6.2 Objetivos Específicos	26
1.7 Hipótesis	26

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	27
2.2 Variables, operacionalización	28
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIÓN

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento	77
Anexo 2 Validación por los expertos	79
Anexo 3 Matriz de consistencia	82
Anexo 4 N° de trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo	84
Anexo 5 Autorización	86
Anexo 6 Organigrama	88
Anexo 7 Recibo digital Turnitin	89

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar cómo se relaciona la comunicación interna con la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, año 2015. En tal sentido, el trabajo obedece a un tipo de estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que se aplicó a una muestra comprendida por 100 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, asimismo, fue validado a juicio de expertos, a través de la aplicación coeficiente V de Aiken que se obtuvo 91% de validez y determinado en la prueba de Alfa de Cronbach 0.847 de confiabilidad. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS N° 21 lográndose los resultados en los cuadros de frecuencia y graficas respectivas; las mismas que fueron discutidos y analizados llegando a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre comunicación interna y la imagen institucional en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, año 2015.

Palabras claves: Comunicación interna, imagen institucional

ABSTRACT

This research has aimed to determine how internal communication and its relation to the institutional image in the District Municipality of Carabayllo, 2015. In this regard relates, work is due to a type of correlational descriptive, non-experimental design cross. The survey technique was used as instrument a questionnaire applied to a sample comprised of 100 workers in the District Municipality of Carabayllo also was validated in the opinion of experts, through the application of the coefficient V Aiken was obtained 91% of validity and test determined Cronbach's alpha reliability 0.847. Data were processed through the SPSS No. 21 program achieving results in tables and graphs respective frequency; the same that were discussed and analyzed reaching the following conclusion: There is a significant relationship between internal communication and institutional image in the District Municipality of Carabayllo, 2015.

Keywords: internal communications, corporate image