



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

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

Nivel de percepción de la Identidad Corporativa del personal Administrativo  
y Colaborador del restaurante Chuck E. Cheese´S, distrito de Independencia,  
año 2016.

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

#### **AUTOR:**

Richar Fredy Prado Suárez

#### **ASESOR:**

Mg. Alfredo Cautín Martínez

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LIMA – PERÚ  
AÑO 2016**



## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por permitir que pueda lograr todos mis proyectos, objetivos y por darme salud, además de su infinita bondad y amor.

### **A mi Familia**

A mis queridos padres Honorato y Susana, por apoyarme en todo momento con sus consejos, formarme con valores para ser una persona de bien y a mis hermanos por su constante apoyo y comprensión.

### **A mis Maestros**

Por su apoyo, motivación y consejos en el desarrollo de nuestros estudios, así como el tiempo compartido al impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional. Compartiéndonos sus impresiones personales en cada etapa de nuestro camino universitario, así como en las asesorías para la elaboración de la presente investigación.

### **A mis amigos**

Osmar Córdova Cruz y Joseph Ponce Domínguez, por los momentos agradables compartidos en el ámbito académico, donde nos apoyamos mutuamente y formamos un buen equipo.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Gerente de Tienda del local Chuck E. Cheese´S Chuck E. Cheese´S ubicado en el Centro Comercial Plaza Norte, por la atención brindada en el desarrollo de la investigación, a las Organizaciones e Instituciones que me abrieron sus puertas para la búsqueda de la información, así como a los profesionales de la especialidad de Ciencias de la Comunicación que con sus consejos y apreciaciones sobre el tema me brindaron luces para el desarrollo de la misma.

Gracias.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Richar Fredy Prado Suárez con DNI N° 43306567, 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, 1 de diciembre del 2016

---

Richar Fredy Prado Suárez

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de percepción de la Identidad Corporativa del personal Administrativo y Colaborador del restaurante Chuck E. Cheese´S, distrito de Independencia, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Richar Fredy Prado Suárez

## ÍNDICE

Página del jurado .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Declaración de autenticidad .....	V
Presentación .....	VI
Resumen .....	IX
Abstract .....	X
I. INTRODUCCIÓN	
Realidad Problemática .....	11
Trabajos previos .....	13
Teorías relacionadas al tema.....	17
Justificación .....	29
Formulación del Problema.....	31
Objetivo .....	32
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación .....	33
2.2 Variables, Operacionalización.....	33
2.3 Población y Muestra .....	35
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad .....	35
2.5 Métodos de Análisis de Datos.....	37
2.6 Aspectos Éticos.....	37
III. RESULTADOS .....	38
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIÓN.....	65
VI. RECOMENDACIONES.....	67
IV. REFERENCIAS.....	69

ANEXOS:

ANEXO 01	Encuesta.....	73
ANEXO 02	Tablas de Evaluación de Expertos.....	75
ANEXO 03	Matriz de Consistencia .....	78
ANEXO 04	Carta de Permiso y Autorización .....	79
ANEXO 05	Chuck E. Cheese'S .....	81
ANEXO 06	Captura de pantalla de tabulación en SPSS .....	87

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de percepción de la Identidad Corporativa del personal Administrativo y Colaborador del restaurante Chuck E. Cheese´S? determinándose el siguiente objetivo: “Determinar el nivel de percepción de la identidad corporativa del personal administrativo y colaborador del Restaurante Chuck E. Cheese´S, distrito de Independencia, año 2016”, para ello se utilizó la técnica de una encuesta tipo Likert con 24 preguntas con un factor de validación de 100%, una confiabilidad de 0.82, llegando a la siguiente conclusión: “El personal administrativo y colaborador de la organización exterioriza un nivel significativamente positivo de la identidad corporativa ya que tiene presente y exterioriza con su desenvolvimiento los elementos que lo conforman (cultural, verbal, visual, objetual y ambiental) pudiendo comunicar al público objetivo mediante su capacidad de respuesta, tiene una buena predisposición al servicio; contribuyendo a generar una buena imagen, por ende un buen servicio, esto se logra mediante la coordinación, la unidad y el trabajo en equipo”

Palabras claves:

Identidad Corporativa, Identidad Cultural, Identidad Verbal, Identidad Visual, Identidad Objetual, Identidad Ambiental.

## **ABSTRACT**

In the present investigation the following problem was raised: What is the level of perception of the corporate identity of the administrative staff and collaborator of the Chuck E. Cheese'S restaurant? With the following objective being determined: "To determine the level of perception of the corporate identity of the administrative and collaborating staff of the Restaurant Chuck E. Cheese'S, district of Independence, year 2016", using a Likert-type survey technique with 24 Questions with a validation factor of 100%, a reliability of 0.82, arriving at the following conclusion: "The administrative staff and collaborator of the organization exteriorizes a significantly positive level of corporate identity since it has in mind and externalizes with its development the elements (Cultural, verbal, visual, objectual and environmental) can communicate to the target audience through their ability to respond, has a good predisposition to service; Contributing to generate a good image, thus a good service, this is achieved through coordination, unity and teamwork "

Keywords:

Corporate Identity, Cultural Identity, Verbal Identity, Visual Identity, Object Identity, Environmental Identity.