



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON LA IDENTIDAD  
ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA CÁMARA  
PERUANA DE LA CONSTRUCCIÓN (CAPECO), LIMA, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTORA**

**FANY DEL PILAR SANTA CRUZ CAYAO**

**ASESOR**

**DR. SAAVEDRA GONZÁLEZ, RAFAEL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD MODERNA**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**Página del jurado**

.....

**Mg. César Augusto Smith Corrales**  
**Presidente**

.....

**Mg. Javier Ernesto Argote Moreau**  
**Secretario**

.....

**Mg. Alfredo Cautín Martínez**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres y amigos cercanos.

## **Agradecimientos**

A las Organizaciones e Instituciones que me abrieron sus puertas para la búsqueda de la información empleada en la elaboración de la presente Tesis, 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.

## Declaración de autenticidad

Yo, Fany Del Pilar Santa Cruz Cayao, identificada con DNI N° 70878034, 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 Académica Profesional de Ciencias de la Comunicación, con la tesis titulada *“Relación de la comunicación interna con la identidad organizacional en los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Lima 2016”*, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta 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, 01 de noviembre de 2016.

.....  
Fany Del Pilar Santa Cruz Cayao

D.N.I. 70878034

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada *“Relación de la comunicación interna con la identidad organizacional en los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Lima 2016”* en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad “César Vallejo”.

Esta tesis tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad organizacional en los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Lima, 2016.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco referencial. En el capítulo III, se considera la variable. En el capítulo IV se considera el marco metodológico. En el capítulo V se considera los resultados. En el capítulo VI se considera la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y los anexos de la investigación.

# Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Realidad problemática .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2. Trabajos previos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4 Justificación del estudio .....	20
1.5 Formulación del problema.....	21
1.5.1. Problema general .....	21
1.5.2. Problemas específicos .....	21
1.5. Justificación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.6. Objetivos .....	22
1.6.1. General.....	22
1.6.2. Específicos .....	22
1.7. Hipótesis .....	22
1.7.1. Hipótesis general.....	22
1.7.2. Hipótesis específicas.....	23
II. MÉTODO .....	24
2.1. Diseño de investigación .....	24
2.2. Variables, operacionalización .....	25
2.3. Población y muestra .....	26
2.3.1. Población.....	26

2.3.2.Muestra .....	27
2.3.3.Criterios de selección .....	27
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.4.1.Técnicas e instrumentos.....	28
2.4.2.Validez de los instrumentos.....	28
2.4.3.Confiabilidad de los instrumentos.....	30
2.5.Métodos de análisis de datos.....	31
2.6.Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	32
3.1. Datos socio demográficos .....	32
3.2.De la variable comunicación interna .....	34
3.3.De la variable identidad organizacional .....	38
3.4. Contrastación de hipótesis.....	42
3.4.1.Hipótesis general.....	42
3.4.2.Hipótesis específica 1.....	43
3.4.3.Hipótesis específica 2.....	44
3.4.4.Hipótesis específica 3.....	46
IV. DISCUSIÓN .....	48
V. CONCLUSIÓN .....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
VII. REFERENCIAS .....	53
VIII.ANEXOS .....	55



## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	26
Tabla 2. <i>Distribución del universo poblacional de los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Lima, 2016.</i> .....	27
Tabla 3. <i>Validez por juicio de expertos de la variable comunicación interna</i> .....	28
Tabla 4. <i>Validez por juicio de expertos de la variable Identidad organizacional</i> ...	29
Tabla 5. <i>Edad</i> .....	32
Tabla 6. <i>Sexo</i> .....	33
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencia según la variable comunicación interna.</i> .....	34
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión intrapersonal</i> .....	35
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión interpersonal</i> .....	36
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión institucional</i> .....	37
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia según la variable identidad organizacional</i> .	38
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión símbolos corporativos</i> .	39
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia según dimensión estratégica</i> .....	40
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia según dimensión psicológica</i> .....	41
Tabla 15. <i>Tabla de contingencia para comunicación interna e identidad organizacional</i> . .....	42
Tabla 16. <i>Prueba de Chi-Cuadrado para comunicación interna e identidad organizacional</i> . .....	42
Tabla 17. <i>Tabla de contingencia para comunicación interna intrapersonal e identidad de símbolos corporativos</i> . .....	43
Tabla 18. <i>Prueba de Chi-Cuadrado para comunicación interna intrapersonal e identidad de símbolos corporativos</i> . .....	44
Tabla 19. <i>Tabla de contingencia para comunicación interna interpersonal e identidad organizacional estratégica</i> . .....	45
Tabla 20. <i>Prueba de Chi-Cuadrado para contenido de comunicación e identidad organizacional estratégica</i> . .....	45
Tabla 21. <i>Tabla de contingencia para comunicación interna institucional e identidad organizacional psicológica</i> . .....	46
Tabla 22. <i>Prueba de Chi-Cuadrado para comunicación interna institucional e</i>	

*identidad organizacional psicológica*. ..... 46

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencia según la edad.....	32
Figura 2. Distribución de frecuencia según el género. ....	33
Figura 3. Distribución de frecuencia según la variable comunicación interna. ....	34
Figura 4. Distribución de frecuencia según la dimensión intrapersonal.....	35
Figura 5. Distribución de frecuencia según la dimensión interpersonal.....	36
Figura 6. Distribución de frecuencia según la dimensión institucional.....	37
Figura 7. Distribución de frecuencia según la variable identidad organizacional..	38
Figura 8. Distribución de frecuencia según la dimensión símbolos corporativos..	39
Figura 9. Distribución de frecuencia según dimensión estratégica.....	40
Figura 10. Distribución de frecuencia según dimensión psicológica. ....	41

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad organizacional en los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Lima, 2016. El diseño de estudio fue no experimental, de tipo cuantitativo correlacional porque se buscó determinar la relación entre variables. La población de estudio estuvo conformada por todos los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), que son un total de 50 colaboradores para la ciudad de Lima. El muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico intencional. La muestra estuvo conformada por el 100% de los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO). El instrumento utilizado fue el cuestionario, con una confiabilidad del 93.9%. Los datos fueron recolectados en encuestas procesadas y analizadas mediante el procesamiento de Chi cuadrada con el software SPSS 21. Los resultados de esta investigación demuestran que existe relación significativa entre la comunicación interna y la identidad organizacional en los colaboradores de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Lima, 2016. Se pudo concluir que la hipótesis de investigación es aceptada, con un nivel de significación de 0,000.

Palabras clave: Comunicación interna, identidad organizacional.

## **Abstract**

This research aimed to determine the relationship between internal communication and organizational identity employees of the Peruvian Chamber of Construction (CAPECO), Lima, 2016. The study design was not experimental, correlational quantitative because we sought to determine the relationship between variables. The study population consisted of all employees of the Peruvian Chamber of Construction (CAPECO), which are a total of 50 employees for the city of Lima. The sampling applied was not probabilistic intentional. The sample consisted of 100% of employees of the Peruvian Chamber of Construction (CAPECO). The instrument used was a questionnaire with a reliability of 93.9%. Data were collected processed and analyzed surveys by processing chi square with SPSS software 21. The results of this research show that there is significant relationship between internal communication and organizational identity employees of the Peruvian Chamber of Construction (CAPECO), Lima, 2016. It was concluded that the research hypothesis is accepted, with a significance level of 0,000.

Keywords: Internal communication, organizational identity.