

FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de Ciencias de la Comunicación

“RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL, EN LOS PADRES DE FAMILIA DEL CENTRO EDUCATIVO PRIVADO “MATEMÁTICO ALBERT EINSTEIN” EN EL DISTRITO DE COMAS, LIMA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor:

Jairo Franklin Peralta Rimarachin

Asesor:

Mg. Milagritos del Rosario Velarde Echevarría.

Trujillo - Perú

2020



Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	58
ANEXOS	63



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Coef. Cronbach Prueba Piloto Comunicación Externa (CE).....	22
Tabla 02: Coef. Cronbach Prueba Piloto Imagen Institucional (II).....	22
Tabla 03: Coeficiente Cronbach para CE e II.....	23
Tabla 04: Coeficiente Cronbach para los 60 padres CE.....	24
Tabla 05: Coeficiente Cronbach para los 60 padres II.....	25
Tabla 06: Coeficiente Cronbach 60 padres en ambas variables.....	25
Tabla 07: Chi-cuadrado.....	27
Tabla 08: Chi-cuadrado para funciones e imagen institucional.....	29
Tabla 09: Chi-cuadrado para canales e imagen institucional.....	30
Tabla 10: Chi-cuadrado para dimensión instrumentos e II.....	32
Tabla 11: Tabla de contingencia.....	33
Tabla 12: Tabla de contingencia de funciones e II.....	34
Tabla 13: Tabla de contingencia para canales e II.....	34
Tabla 14: Tabla de contingencia para dimensión instrumentos e II.....	35
Tabla 15: Pregunta 01 del cuestionario de CE.....	36
Tabla 16: Pregunta 02 del cuestionario de CE.....	36
Tabla 17: Pregunta 03 del cuestionario de CE.....	37
Tabla 18: Pregunta 04 del cuestionario de CE.....	38

Tabla 19: Pregunta 05 del cuestionario de CE	38
Tabla 20: Pregunta 06 del cuestionario de CE	39
Tabla 21: Pregunta 07 del cuestionario de CE	40
Tabla 22: Pregunta 08 del cuestionario de CE	41
Tabla 23: Pregunta 09 del cuestionario de CE	42
Tabla 24: Pregunta 10 del cuestionario de CE	43
Tabla 25: Pregunta 01 del cuestionario de II	44
Tabla 26: Pregunta 02 del cuestionario de II	45
Tabla 27: Pregunta 03 del cuestionario de II	46
Tabla 28: Pregunta 04 del cuestionario de II	46
Tabla 29: Pregunta 05 del cuestionario de II	47
Tabla 30: Pregunta 06 del cuestionario de II	48
Tabla 31: Pregunta 07 del cuestionario de II	48
Tabla 32: Pregunta 08 del cuestionario de II	49
Tabla 33: Pregunta 09 del cuestionario de II	50
Tabla 34: Pregunta 10 del cuestionario de II	50



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Diseño de investigación	18
------------------------------------	-------	----

ANEXOS

Anexo 01 Cuestionario de comunicación externa	64
Anexo 02 Cuestionario de imagen institucional	65
Anexo 03 Modelo de encuesta aplicado a los padres de familia.	66
Anexo 04 Operacionalización de variables	68

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación “Relación de la comunicación externa con la imagen institucional, en los padres de familia del Centro Educativo Privado “Matemático Albert Einstein” en el distrito de Comas, Lima, 2020, se propuso determinar el tipo de relación entre la comunicación externa y la imagen institucional, en los padres de familia de la institución educativa. Para esto se desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con alcance correlacional y con un diseño no experimental de tipo transversal, utilizando la técnica de la encuesta y usando como instrumento (1) cuestionario de 20 preguntas cada uno, cuya escala de medición uso el escalamiento tipo Likert. Los resultados obtenidos permiten afirmar la confiabilidad de los instrumentos (Alpha de Cronbach mayor a 0.900) y la validez de la hipótesis propuesta (grado de significación menor a 0.05). Es decir, existe una relación positiva de carácter significativa entre las dos variables. La institución tiene buenos resultados académicos especialmente en matemáticas pero esta situación no se ve reflejada en su imagen institucional por tanto debe desarrollar su comunicación externa. Esta problemática la tienen varios colegios en ello radica la importancia de la presente investigación.

Palabras clave: Comunicación externa, imagen institucional, relaciones públicas



NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aguirre, S. y León, P.** *La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los nuevos desafíos de la educación superior en Ecuador.* Universidad Tecnológica ECOTEC. Guayaquil. Ecuador.
- Recuperado de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/fc2b/bbc921102ac862c807aa3a3d3a9199a88923.pdf>
- Báez, C. J. (2000).** *La Comunicación Efectiva.* Santo Domingo: Búho.
- Capriotti, P. (2013).** *Planificación estratégica de la imagen corporativa (4ta Ed.)* España: Editorial IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Recuperado de <http://www.bidireccional.net>
- Costa, J. (2012).** *El DirCom hoy. Dirección y Gestión de la Comunicación en la nueva economía.* Barcelona: Costa Punto Com.
- Estela, N. (2018).** *Relación entre la comunicación interna y la imagen institucional de las áreas jurisdiccional, fiscal y administrativa del fuero militar policial, cercado de Lima, año 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad Privada San Martín de Porres. Lima. Perú. Recuperado de:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4294?locale-attribute=en>
- Departamento Federal de Asuntos Exteriores (2013).** *Manual de la comunicación externa. Guía práctica para oficinas de cooperación y representaciones suizas.*
- Recuperado de:

<http://doc.rero.ch/record/32760/files/09->

[Manuel de communication externe es DDC 3018 spa .pdf](#)

Goldhaber, G. (1977) *Comunicación Organizacional*. México, DF, Logos Consorcio Editorial, 1977

Guerra, V. y de Arends, P. (2009). Medición de la Imagen Institucional de un Postgrado Universitario Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias, I (1)*, 10-20
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873003.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación, quinta edición*. México: McGraw-Hill.

Institución Educativa Privada "Matemático Albert Einstein" *Plan Educativo Anual 2020*. Comas. Lima.

Kotler, P y Fox, K. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. Second Edition. USA: Prentice- Hall.

Kreps, G. (1995). *"La comunicación en las organizaciones"*. Delaware. USA. Edit. Addison-Wesley iberoamericana.

Loza, J. (2018). *Estudio de la comunicación institucional y la aplicación de un modelo de comunicación externa en la facultad de comunicación social de la Universidad de Guayaquil, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32611/1/2%202018%20CORRECI%c3%93N-PROYECTO-TITULACI%c3%93N%20LOZA.pdf>

Méndez, N. (2015). *Manual de comunicación externa para el manejo de medios en una asociación gremial agrícola.* (Tesis de Posgrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala De La Asunción. Guatemala.
Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/68/Castro-Nancy.pdf>

Nosnik, A. (1998) *Comunicación Organizacional.* Editorial Trillas. México.

Perez, R y Solorzano, E. (1999). *Relaciones públicas superiores: una nueva pedagogía.* Universidad San Martín de Porres. Lima

Piñuel, J. y Gaytan, J. (1995). *Metodología general. Conocimiento científico en investigación en la comunicación social* Madrid. Editorial Síntesis.

Universidad de La Ciénaga del Estado de Michoacán de Ocampo (2014). *Manual de Imagen Institucional.* Michoacán de Campo, México.
Recuperado de: https://ucienegam.mx/wp-content/uploads/2018/08-Doc/Documentos/Oficiales/MANUAL_INSTITUCIONAL_UCEM.pdf

Serrano, G. (1981): *Origen Social y Rendimiento Escolar.* Madrid: C.I.S.

Vargas, Y. (2019). *Relación de la comunicación externa como herramienta de relaciones públicas con la imagen corporativa de la empresa Liderman,* Lima, año 2018.
(Tesis de Maestría). Universidad Privada San Martín de Porres. Lima. Perú.
Recuperado de:
http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5558/VARGA_S_CY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villafañe, J. (2004), *La gestión profesional de la imagen corporativa,* Madrid,

Ediciones Pirámide.

Brandolini A. -Gonzáles M. y Hopkins N. (2009) Comunicación interna, Buenos Aires, Argentina, Ediciones La Crujía.

Barrantes, J., & Orejuela, J. (2017). *Estrategias comunicacionales propuestas en el plan de comunicación externa de la compañía minera Coimolache y su impacto en la percepción de la comunidad campesina El Tingo año "2016"* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/13570>

Costa, J. (2004) *La imagen de marca. Un fenómeno social.* Barcelona. Paidós.

Armas, M., Robles, R., Cedillo, M., Vinueza, J. , Correa, *Imagen institucional universitaria: un estudio de caso en el contexto del Ecuador* Revista ESPACIOS Vol. 39 (Nº 05) Año 2018. Recuperado <http://www.revistaespacios.com/a18v39n05/a18v39n05p14.pdf>

Rodríguez, H. A. (2003). *La Comunicación en las organizaciones.* México D.F.: Trillas.

Urbina, A. (2013). *El rol de la comunicación interna y la cultura organizacional, tras los procesos de adquisición entre dos empresas de servicios públicos, realizada con el personal de oficinas centrales de la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A.*

Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>