

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Plan de mejora de la comunicación interna para la Escuela de Postgrado Neumann de la ciudad de Tacna”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Bach. Soto Carpio, Luciana Isabel  
Bach. Zorrilla Villalva, Pamela Arianet

**Docente Guía:**

Mg. Núñez Vizcarra Alejandro

**TACNA – PERÚ**

**2021**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA:**

A nuestras familias, que siempre nos apoyan incondicionalmente en todos los aspectos para poder ser un buen profesional y sobre todo ser humano, ellos son nuestro pilar fundamental en todo momento gracias por que nos dieron todo lo que necesitamos para ser quien hoy somos; valores, principios y fundamentalmente amor.

## INDICE GENERAL

Introducción.....	11
CAPÍTULO I: NTECEDENTES DE ESTUDIO.....	13
1.1. Planteamiento del Problema .....	13
1.2. Objetivos .....	14
1.2.1. Objetivo General.....	14
1.2.2. Objetivos Específicos .....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Alcances y Limitaciones .....	15
1.5. Metodología .....	16
1.5.1. Tipo de investigación.....	16
1.5.2. Diseño de investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Conceptualización de los tópicos clave o variables .....	18
2.2. Antecedentes de la investigación .....	19
2.2.1. A nivel Internacional .....	19
2.2.2. A nivel Nacional.....	21
2.2.3. A nivel Local .....	23
2.3. Bases Teóricas de los tópicos clave o Modelos de evaluación de las variables del estudio.....	24
2.3.1. Conceptualización de la Comunicación Interna .....	24
2.4. Análisis comparativo de los Modelos de Comunicación Interna.	44
2.5. Análisis crítico de los Modelos de Comunicación Interna .....	45
2.6. El Plan de Comunicación Interna .....	46

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	49
3.1.    Reseña histórica.....	49
3.2.    Filosofía organizacional.....	49
3.2.1. Misión.....	50
3.2.2. Visión .....	50
3.2.3. Objetivos institucionales .....	50
3.2.4. Principios institucionales.....	51
3.2.5. Objetivos de calidad .....	51
3.3.    Productos y/o servicios.....	52
3.3.1. Oferta académica .....	52
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
4.1.    Marco Metodológico .....	53
4.1.1. Población y muestra .....	53
4.1.2. Técnicas e instrumentos .....	53
4.2.    Diagnóstico .....	53
4.3.    Propuesta de Mejora .....	70
4.3.1. Objetivos de la propuesta.....	71
4.3.2. Análisis de factibilidad.....	72
4.3.3. Destinatarios del proceso.....	73
4.3.4. Público objetivo.....	73
4.3.5. Mecanismos de comunicación .....	74
4.3.6. Herramientas y canales .....	74
4.3.7. Responsabilidad .....	75
4.4.    Mecanismos de control.....	76
4.5.    Mecanismos de implementación .....	78
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	80

CONCLUSIONES.....	80
SUGERENCIAS .....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	89
ANEXOS .....	92

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Objetivos de la Comunicación Organizacional	38
Tabla 2	Comparación de Modelos de Comunicación Interna	43
Tabla 3	Análisis general de la comunicación interna según dimensiones	54
Tabla 4	Evaluación del vínculo laboral	58
Tabla 5	Evaluación de la efectividad de la comunicación	61
Tabla 6	Evaluación de la efectividad del orgullo laboral	64
Tabla 7	Evaluación de la efectividad de la identidad laboral	67

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis general de la comunicación interna según dimensiones	55
Figura 2	Evaluación del vínculo laboral	59
Figura 3	Evaluación de la efectividad de la comunicación	62
Figura 4	Evaluación de la efectividad del orgullo laboral	65
Figura 5	Evaluación de la efectividad de la identidad laboral	68



## Resumen

El presente informe de investigación titulado “Plan de mejora de la comunicación interna para la Escuela de Postgrado Neumann de la ciudad de Tacna”, corresponde a un trabajo de tesis para optar por el grado de Maestro en Administración de negocios con especialidad en Dirección de Personas.

El problema de la investigación radica en que la Escuela de Postgrado Neumann a dispuesto la ejecución de medidas sostenibles que conduzcan a lograr mejoras en el clima de trabajo, y con ello la comunicación interna, lo que genera en consecuencia que en ciertas ocasiones exista comunicación interrumpida o poco clara al momento de informar sobre actividades y/o eventos de suma importancia para la escuela, y cuyos efectos trascienden a niveles operativos, sobre todo de corte académico.

El objetivo del trabajo fue determinar el nivel de la comunicación interna de la Escuela de Postgrado Neumann de la ciudad de Tacna.

La metodología empleada consideró una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal. En cuanto al nivel de investigación fue descriptivo y prospectivo.

El trabajo concluyó que el nivel de la comunicación interna presenta valoraciones positivas, lo que indicó que en la institución se goza de una adecuada comunicación entre los miembros y la entidad. Ante ello se propuso el Plan de mejora de la comunicación interna el cual permitirá reforzar la comunicación interna, estableciendo el uso de herramientas y canales de comunicación tales como el correo electrónico, reuniones de comunicación vía Google meet y Zoom, información compartida en Facebook y twitter, utilización de Google Calendar y actualización del sitio web

## **Abstract**

This research report entitled "Plan to improve internal communication for the Neumann of the city of Tacna", corresponds to a thesis work to opt for the Master's degree in Business Administration with a specialty in Business Administration. Persons.

The problem with the research is the Institute has not ordered the implementation of sustainable measures that lead to improvements in the work environment, and with it internal communication, which consequently generates that on certain occasions there is interrupted or interrupted communication. unclear at the time of reporting on activities and / or events of great importance for the institution, and whose effects transcend operational levels, especially academic ones.

The objective of the work was to determine the level of internal communication at the institute Neumann of Tacna.

The methodology used considers a basic type research, with a non-experimental and cross-sectional design. Regarding the research level, it is descriptive and prospective.

The work concludes that the level of internal communication presents positive evaluations, which indicates that the institution has adequate communication between the members and the entity. In view of this, the Internal Communication Improvement Plan was proposed, which will make it possible to reinforce internal communication, establishing the use of communication tools and channels such as email, communication meetings via Google meet and Zoom, information shared on Facebook and Twitter. , use of Google Calendar and website update.

## Introducción

La investigación aborda un problema de la Escuela de Postgrado Neumann, la cual no presente deficiencias que afectan en gran medida y son una amenaza para la gestión, debido a que la institución no dispone de la ejecución de medidas que permitan lograr un mejor clima de trabajo, lo que se traduce en deficiencias en la comunicación interna, hecho que en consecuencia ocasiona que exista comunicación interrumpida o poco precisa al momento de informar sobre actividades y/o eventos de suma importancia para la institución, y cuyos efectos trascienden a niveles operativos, y a niveles académicos, por lo que abordar este problema permite lograr un diagnóstico e información primaria para que la entidad, por medio de sus directivos, tomando en cuenta la propuesta, pueda tomar decisiones de mejora a favor de la Institución y del personal que labora en ella.

Para ello la investigación ha hecho exploración de investigaciones previas relacionadas al trabajo tales como Carvajal (2015), Portilla (2014) y Macías (2012) a nivel internacional, Nomberto y Pérez (2018), y Castillo y De la Cruz (2015) a nivel nacional y Chara (2018) y Valeriano (2016), a nivel local, quienes realizaron trabajos de tesis relativos al estudio y trascendencia de la comunicación organizacional en diferentes instituciones, como también el abordaje de teorías como la de Túnnez (2011) y Robbins y Judge (2009), y modelos de comunicación interna como los de Varona (1994), Downs & Hazen (1977), y Goldhaber y Rogers (1979) entre los más destacados, los cuales han servido de fuente para la medición de dicha variable en la institución.

Para abordar este escenario, y en particular la problemática expuesta, la investigación tiene su desarrollo capitular en cinco capítulos, iniciando con el análisis de antecedentes del estudio, en el que se formula el planteamiento del problema objetivos, justificación, alcances y limitaciones, y la metodología empleada, seguido por el Capítulo II, en el que se conceptualiza tópicos clave, antecedentes de la investigación, desarrollo de bases teóricas referentes a la comunicación interna, análisis comparativo y crítico de modelos, y una

explicación de lo que compete a un plan de comunicación, sobre lo que se basa la propuesta de diseño.

En el Capítulo III se propone el marco referencial, en el que se explica la reseña de la institución, filosofía organizacional, diseño organizacional, explicación de productos y/o servicios y el diagnóstico organizacional.

El Capítulo IV presenta el desarrollo de la investigación, en el que se presenta el marco metodológico, seguido por el diagnóstico, que presenta los resultados del instrumento aplicado, y la propuesta de mejora sobre los mismos, que tienen soporte en los mecanismos de control y mecanismos de implementación.

El Capítulo V, que corresponde al último punto en abordaje en la tesis presenta las sugerencias y conclusiones de la tesis, seguido por los anexos y bibliografía.