

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Propuesta de mejora de la comunicación interna en la
Universidad Peruana Unión, filial Tarapoto, 2022”**

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

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Lic. Aguirre Aranea, Eduardo Luis
Bach. Vega Olaya, Jonathan

Docente Guía:

Mg. Diaz Zelada, Yvan Francisco

TACNA – PERÚ

2022

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

eduardo_aguirre - Jonathan Vega

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | 7% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 3 | repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Resumen..... | v |
| Abstract..... | vi |
| Introducción | 7 |
| 1. CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO | 9 |
| 1.1. Título del tema..... | 9 |
| 1.2. Planteamiento del Problema..... | 9 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación | 10 |
| 1.3.1. Objetivo General | 11 |
| 1.3.2. Objetivo Específicos | 11 |
| 1.4. Metodología..... | 11 |
| 1.4.1. Población y Muestra | 12 |
| 1.4.2. Técnicas e instrumentos..... | 12 |
| 1.5. Justificación | 13 |
| 1.6. Principales Definiciones..... | 14 |
| 1.7. Alcances y Limitaciones..... | 15 |
| 1.7.1. Demarcación Geográfica..... | 15 |
| 1.7.2. Temporal | 16 |
| 2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.1. Bases Teóricas..... | 17 |
| 2.1.1. Comunicación Descendente..... | 19 |
| 2.1.2. Comunicación Ascendente..... | 20 |
| 2.1.3. Comunicación Horizontal..... | 20 |
| 2.1.4. Conceptualización..... | 21 |
| 3. CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL | 24 |
| 3.1. Reseña Histórica | 24 |
| 3.2. Diseño Organizacional | 26 |
| 3.3. Productos y Servicios..... | 29 |
| 3.4. Diagnóstico Organizacional o Sectorial..... | 30 |
| 3.5. Matriz FODA | 31 |
| 3.5.1. Fortalezas..... | 31 |
| 3.5.2. Oportunidades..... | 32 |
| 3.5.3. Debilidades..... | 32 |
| 3.5.4. Amenazas | 32 |
| 4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 34 |
| 4.1. Marco metodológico..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 4.1.1. Tipo de estudio..... | 34 |
| 4.1.2. Tipos de investigación | 35 |
| 4.2. Diagnóstico..... | 36 |
| 4.2.1. Diagnóstico de la problemática..... | 36 |
| 4.2.2. CONFIABILIDAD..... | 37 |
| 4.2.3. NIVELES DE LAS VARIABLES..... | 38 |
| 4.3. Propuesta de Mejora | 41 |
| 4.3.1. Propuesta de mejora de la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión, campus Tarapoto 2022..... | 41 |
| 4.4. Mecanismos de control | 44 |
| 4.4.1. Mecanismos de control aplicables en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto 2022..... | 44 |
| 5. CAPÍTULO V: SUGERENCIAS | 46 |
| 5.1. Primera | 46 |
| 5.2. Segunda | 47 |
| 5.3. Tercera..... | 47 |
| 5.4. Cuarta | 47 |
| 5.5. Quinta | 48 |
| 5.6. Sexta..... | 48 |
| 5.7. Conclusiones | 49 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 51 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Descripción de la muestra..... | 36 |
| Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos..... | 38 |
| Tabla 3. Niveles de la comunicación interna y sus dimensiones..... | 38 |
| Tabla 4. Niveles de la comunicación y sus dimensiones según el sexo..... | 39 |
| Tabla 5. Niveles de la comunicación y sus dimensiones según la edad..... | 40 |
| Tabla 6. Niveles de la comunicación y sus dimensiones según el tiempo de trabajo en la empresa..... | 41 |

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora de la comunicación interna en la Universidad Peruana Unión, filial Tarapoto, 2022” pretende atender la problemática de la fluidez en la Comunicación interna entre los colaboradores no docentes de la institución antes mencionada. Asimismo, la UPeU filial Tarapoto ha sido el lugar de estudio por ser una institución con diferentes áreas de trabajos y jerarquías, por lo tanto, a través de la encuesta realizada a los 100 colaboradores se ha evidenciado que las áreas presentan dificultades al momento de intercomunicación y estos a su vez afectan el correcto desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos institucionales.

De la misma manera, hemos evidenciado a que a partir de la pandemia del Covid 19 la UPeU ha presentado una sobreinformación, ya que al estar restringida toda atención y comunicación directa y se implementó la comunicación virtual o digital como alternativa, esto dio como resultado una incapacidad para poder recibir y gestionar la sobreinformación que las diferentes áreas estaban emitiendo, y aunque la institución sí contaba con una eficiente estructura por parte de la administración, lo cierto, es que la estructura en temas de comunicación interna no era la más adecuada para las labores de sus empleados y como consecuencia el clima laboral no era el mejor ni el más amigable.

Por lo tanto, para poder hacer efectiva nuestra propuesta de mejora tuvimos que realizar un diagnóstico a través de la metodología de encuestas cuyos resultados analizados nos permitieron conocer la realidad y aportar en los procesos y los medios acciones que corregirán la problemática en mención.

Palabras claves: Comunicación interna, procesos, objetivos, toma de decisiones

Abstract

The present research work called "Proposal for the improvement of internal communication at the Universidad Peruana Unión, Tarapoto subsidiary, 2022" aims to address the problem of fluency in internal communication among non-teaching collaborators of the aforementioned institution. Likewise, the subsidiary UPeU Tarapoto has been the place of study because it is an institution with different areas of work and hierarchies, therefore, through the survey carried out with 100 collaborators, it has been shown that the areas present difficulties at the time of intercommunication. and these in turn affect the correct development of activities and the achievement of institutional objectives.

In the same way, we have shown that since the Covid 19 pandemic, the UPeU has presented an overload of information, since all attention and direct communication were restricted and virtual or digital communication was implemented as an alternative, this resulted in a inability to receive and manage the overload of information that the different areas were issuing, and although the institution did have an efficient structure on the part of the administration, the truth is that the structure in internal communication issues was not the most appropriate for the work of its employees and as a consequence the work environment was not the best or the friendliest.

Therefore, in order to make our improvement proposal effective, we had to carry out a diagnosis through the survey methodology whose analyzed results allowed us to know the reality and contribute to the processes and means of actions that will correct the problem in question.

Keywords: Internal communication, processes, objectives, decision making

Introducción

La comunicación viene siendo desde los inicios de la humanidad un factor clave e importante para el desarrollo de las sociedades a nivel mundial, pues esta, ha logrado la comprensión de los pueblos, así como, la perpetuidad de las costumbres y culturas que se han desarrollado a lo largo de la historia.

Asimismo, en los tiempos actuales la comunicación ha sufrido una transformación para bien que ha permitido que el flujo comunicacional cumpla su función de informar, transmitir ideas y generar las acciones que esta procura. Por lo tanto, dentro de las instituciones se ha visto de suma importancia impulsar una gestión que mejore la comunicación interna, esto último direccionándolo no solo como una herramienta sino más bien como una necesidad.

Es por eso, que las organizaciones de diferentes naturalezas, aunque en el contexto del presente trabajo de investigación se ha dado enfoque en una institución universitaria, por lo cual, creemos que es menester dar la atención e importancia necesaria a este aspecto pues veremos a continuación a través de la revisión de los diferentes autores que la comunicación interna bien dirigida y a su vez fluida dará beneficios en el clima laboral, aumentando la motivación y por consecuencia el logro óptimo de los objetivos planteados.

Ahora bien, considerado todo lo comentado en los párrafos anteriores hemos visto a bien el aportar una propuesta de mejora a través de procesos y gestiones que sirvan de ayuda y soporte a la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto y que a continuación

explicamos brevemente los capítulos que contiene dicho trabajo de investigación.

Iniciamos a través del capítulo I donde presentamos los antecedentes de estudios, lo mismo, que la realización del planteamiento del problema, dejamos claro cuáles serán los objetivos a lograr, la teoría que justifica nuestro problema y el método con los alcances y limitaciones.

En el capítulo II hallamos el marco teórico y detallamos lo importante del desarrollo del presente trabajo de investigación, nos apoyaremos en los diferentes teóricos que fundamentan nuestro planteamiento del problema, el uso de la teoría de la comunicación interna con sus diferentes dimensiones.

En el siguiente capítulo III encontramos el marco referencial que nos explica a detalle el flujo organizacional, la historia institucional, filosofía y principios que rigen la práctica de la institución, así como la misión y visión y el organigrama de las diferentes áreas de trabajo y el respectivo análisis FODA que permite conocer de manera más clara y concisa la realidad de la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto.

Continuando con el capítulo IV donde encontramos el marco metodológico desarrollaremos la propuesta de mejora, explicando los aspectos importantes de la propuesta, la planificación de las actividades. Finalmente, el capítulo V contiene las sugerencias finales, las mismas que se sustentan con los aspectos teóricos y técnicos de autores y propuestas anteriores que han servido de referencia y guía para nuestro trabajo de investigación y la mejora propuesta.