

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados
de la carrera profesional de administración de la Universidad
Científica del Perú, período 2014-2016**

Autores:

**YATACO PISCO, Juan Carlos
MARIN RAMIREZ, Rocky Efraín**

Asesor:

Lic. Adm. Omar Alain Saldaña Acosta

Para optar el título profesional
de Licenciado en Administración
de Empresas

Iquitos – Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, la salud, las bendiciones y sobre todo las oportunidades de poder llegar a nuestras metas y cumplir con los objetivos propuestos.

A nuestros padres por ser nuestros faros de guías en el camino; por formarnos y educarnos.

AGRADECIMIENTO

A nuestros catedráticos por enseñarnos a través de sus saberes y experiencias como debemos ser grandes profesionales mediante nuestras actitudes y ejemplo para la sociedad.

Al asesor Lic. Adm. Omar Alain Saldaña Acosta, por su dedicación y tiempo al brindarnos consejos profesionales respecto a nuestra tesis.

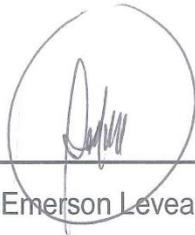
APROBACION

Tesis sustentada en acto público en la Universidad Científica del Perú de la ciudad de Iquitos, el día 25 de enero del 2019 y aprobada por el jurado calificador siguiente:



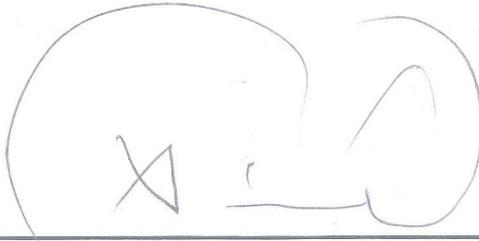
Lic. Est. Julio Goicochea Espino Dr.

Presidente del Jurado



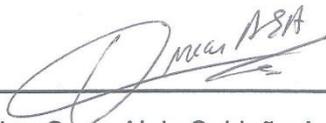
Lic. Adm. Emerson Leveau Delgado Mgr.

Miembro del Jurado



Lic. Adm. Anibal Meza Carrizales Mgr.

Miembro del Jurado



Lic. Adm. Omar Alain Saldaña Acosta

Asesor



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE NEGOCIOS PROGRAMA ACADÉMICO: Administración de Empresas

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 324-2018-UCP-FAC.NEGOCIOS del 15 de agosto de 2018, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

- Lic. Est. Julio Goicochea Espino Dr. **Presidente**
- Lic. Adm. Emerson Leveau Delgado Mgr **Miembro**
- Lic. Adm. Anibal Meza Carrizales Mgr. **Miembro**

En la ciudad de Iquitos, siendo las... 11.00 ... horas del día 25 de ENERO del 2019 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: "APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS EGRESADOS DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU, PERIODO 2014-2016".

Presentado por:

**JUAN CARLOS YATACO PISCO
ROCKY EFRAIN MARIN RAMIREZ**

Como requisito para optar el título profesional de **Licenciado en Administración de Empresas**. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntadas las que fueron absueltas. El jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La sustentación es:

APROBADO POR MAYORIA

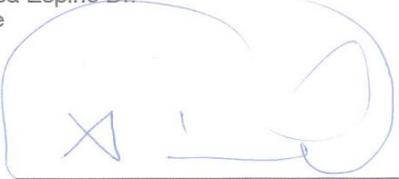
En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Lic. Est. Julio Goicochea Espino Dr.
Presidente



Lic. Adm. Emerson Leveau Delgado Mgr.
Miembro



Lic. Adm. Anibal Meza Carrizales Mgr.
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	: 19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	: 16-18
	Aprobado (a) Mayoría	: 13-15
	Desaprobado (a)	: 00-12

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
APROBACION.....	iv
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
RESUMEN.....	x
CAPÍTULO I : INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. El problema.....	12
1.1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.1.2. Formulación del problema.....	15
1.2. Objetivos de la investigación.....	15
1.2.1. Objetivo general.....	15
1.2.2. Objetivo específicos.....	16
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	17
2.1. Antecedentes de investigación	17
2.2. Marco teórico.....	19
2.2.1. El sector educación	19
2.2.2. La comunicación organizacional	21
2.3. Marco conceptual.....	23
CAPÍTULO III : MÉTODO	25
3.1. Hipótesis.....	25
3.1.1. Hipótesis general.....	25
3.1.2. Hipótesis específicos	25
3.1.3. Variable, indicadores e índices.	26
3.2. Tipo de investigación	27
3.3. Población y muestra.....	27
3.3.1. Población.....	27
3.3.2. Muestra	28

3.4. Técnicas.....	29
3.5. Instrumentos de recolección de datos.....	29
3.6. Ética	29
CAPÍTULO IV : RESULTADOS	30
4.1. Comunicación organizacional interna.....	30
4.2. Comunicación organizacional externa.....	34
4.3. Comunicación organizacional personal.....	38
CAPÍTULO V : DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	42
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA.....	45
Anexo N°01: Instrumento de recolección de datos	48
Anexo N° 02: Matriz de estudio	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Grafico 1. Calidad de lenguaje que utiliza su jefe para dar órdenes	30
Grafico 2. Actitud de respuesta de sus jefes	31
Grafico 3. Motivación en el desempeño Laboral	32
Grafico 4. Claridad de la información institucional	33
Grafico 5. Tramites documentarios, rapidez de atención	34
Grafico 6. Capacitación de los trabajadores en mejora de la comunicación.	35
Grafico 7. Proceso de documentación	36
Grafico 8. Existencia de política de comunicación organizacional	37
Grafico 9. Comunicación con sus compañeros	38
Grafico 10. Practica de política de comunicación organizacional.....	39
Grafico 11. Interrelación entre jefes y subordinados	40
Grafico 12. Medios de información que se utilizan	41

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Variable, indicadores e índices	26
Cuadro 2. Prueba de validez de constructo.....	26
Cuadro 3. Egresados de la carrera de administración, periodo 2014 - 2016	27

Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016

Juan Carlos Yataco Pisco.

Rocky Efraín Marín Ramírez.

RESUMEN

Conocer la aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú.

El objetivo general del presente trabajo fue determinar las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016; teniendo como objetivos específicos: identificar el grado de comunicación organizacional interna; precisar el grado de comunicación organizacional externa; y detallar el grado de comunicación organizacional personal que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú.

La presente investigación se realizó durante los meses de enero y abril del año 2018; la población en estudio fue de 58 egresados, donde se consideró un muestreo intencional del 40% de la población, encuestando a 24 de ellos que actualmente están trabajando.

Los principales resultados nos señalan que el tipo de lenguaje que utilizan los jefes para ordenarlos algo es regular ya que no existe mucha confianza y comunicación entre ellos, pero si existe un porcentaje alto de que si se practica una mejor comunicación entre compañeros de oficina. Finalmente, consideran que a veces reciben algún tipo de charla motivacional para mejorar la buena comunicación con los usuarios.

Palabras claves: comunicación organizacional externa, comunicación organizacional interna, comunicación organizacional personal, usuarios.

Application of organizational communication in graduates of the professional career of administration of the Scientific University of Peru, period 2014-2016

Juan Carlos Yataco Pisco.

Rocky Efraín Marín Ramírez.

SUMMARY

To know the application of the organizational communication in the graduates of the professional career of administration of the Scientific University of Peru.

The general objective of this work was to determine the characteristics that organizational communication presents in the graduates of the professional career of administration of the Scientific University of Peru, 2014-2016 period, having as specific objectives: identify the degree of internal organizational communication; specify the degree of external organizational communication; and to detail the degree of personal organizational communication that the graduates of the professional career of administration of the Scientific University of Peru have.

The present investigation was carried out during the months of January and April of the year 2018; the study population was of 58 graduates, where an intentional sampling of 40% of the population was considered, surveying 24 of them who are currently working.

The main results indicate that the type of language used by the heads to sort something is regular since there is not much trust and communication between them, but there is a high percentage of that if better communication is practiced between colleagues in the office. Finally, they consider that sometimes they receive some kind of motivational talk to improve good communication with users.

Keywords: external organizational communication, internal organizational communication, personal organizational communication, users.

CAPÍTULO I : INTRODUCCIÓN

1.1. El problema

1.1.1. Planteamiento del problema

Con el transcurrir de los tiempos se ha observado, que dependiendo de qué tipo de lenguaje se habla nos califican de tener una buena o mala educación, mucha o poca educación. Se dice que una persona es educada cuando es cortés y tiene buenos modales, y su comportamiento es de acuerdo al lugar donde está y más aún si es reconocida como adecuada para la sociedad a donde pertenece. Por fin, podemos considerar a alguien como educado cuando se aprecia que ya es maduro para valerse por sí mismo y poder decidir siendo responsable de sus actos.

Además, se entiende por educación superior universitaria a aquel tipo de educación que se decida estudiar cuando la persona ha terminado la educación básica y secundaria. Este nivel de educación permite la especialización en una carrera particular donde algunos conocimientos (por ejemplo, conocimientos de política, de abogacía, de medicina, de idiomas, de lenguaje, de historia, de ciencia, etc.) solo servirán para poder desenvolverse al momento de competir y desarrollarse profesionalmente.

La educación con nivel universitario no es obligatoria en la mayoría de los países. Solamente completar los estudios primarios y secundarios ya que allí recibes los saberes de conocimientos básicos para poder emplearse, o una carrera técnica. Sin embargo, es innegable que para ejercer una profesión y no tener un trabajo de empleado que cualquiera podría realizar, la carrera universitaria es de vital importancia, como se dijo antes, es aquella que imparte conocimientos, técnicas y saberes más específicos sobre una profesión o una carrera particular. Por ejemplo, si uno quiere convertirse en Administrador de alguna organización entonces deberá seguir la carrera de Administración de Empresas ya que allí recibirá todo el conocimiento apropiado, teniendo en cuenta que una carrera mínima dura 5 años. Esto le permitirá al individuo estar mejor posicionado a la hora de conseguir trabajo, aunque muchas veces también es muy estimada la experiencia además del título, ya que es un requisito que piden en los perfiles de puestos en la organizaciones públicas o privadas.

Para ello, los egresados en la carrera de administración de la Universidad Científica del Perú salen aptos para competir en el mundo laboral, porque muchas veces aportarán de sus conocimientos para hacer ciertas reingeniería cuando les toque hacer uso de la comunicación organizacional, ya que muchas veces la realizan de forma inapropiada, porque muchas organizaciones aún mantienen la comunicación tradicional; es decir ascendente y descendente, pocas hacen uso del modo de dirección horizontal y a excepciones existen empresas que hagan uso de la dirección de modo diagonal. Por ende, el manejo organizacional se vuelve complicado y no hay forma que todos se comprometan a cumplir con los objetivos trazados ya que es imposible ponerse de acuerdo por el mal uso del flujo de información para tomar decisiones certeras que ayuden a resolver inconvenientes.

La comunicación empieza desde que aparece una estructura social, que se vuelve un ingrediente esencial y si no existe no se podrá formar dicha estructura debido a la inexistente interrelación humana donde haya intercambios de mensajes entre sus individuos, sin importar los aparatos tecnológicos que están a la vanguardia que sirven de intermediarios para facilitar la interrelación a distancia. Hoy en día los jóvenes tienen muchas ventajas en el manejo de la tecnología, esto permite ahorrar tiempo y dinero para tomar decisiones en este mercado globalizado.

Bajo esta perspectiva, cuando se trata de una empresa, es mucho más complicado el manejo según el tamaño y el crecimiento de cada una de ellas, ya que si son de gran escala su manejo depende de cómo está estructurado su organización, su administración y su buen uso del talento humano. Hombres y mujeres se ubican en diferentes áreas donde mejor se pueden desenvolver y respetando al mismo tiempo los niveles jerárquicos que ocupan para poder ejecutar y dirigir las diferentes tareas asignadas, donde los más jóvenes muchas veces resultan perjudicados al no poder ambicionar a un puesto de alta jerarquía, porque antes tienen que ganar experiencia para poder escalar de niveles de acuerdo al grado de compromiso y capacidad que posea.

Teniendo en cuenta que hay mucha competencia entre los jóvenes que egresan de diferentes centros de estudios de pre grado, se encuentran muchas veces frustrados al no poder insertarse en el mercado laboral ni bien egresan, más

aún si los saberes previos no fueron aprovechados conscientemente. Para ello existen los convenios con diferentes instituciones el cual les permita abrirse campo y poder competir en un puesto de trabajo con la mayor probabilidad de ser elegido para dicho puesto ya que encajará con el perfil que requiere la institución.

Dado que el tema de comunicación organizacional es una realidad en cada organización y los egresados en esta carrera de Administración tienen como misión aplicar sus saberes previos adquiridos en la Universidad Científica del Perú, cuando son seleccionados para desempeñarse en diferentes áreas de las muchas instituciones o empresas existentes en nuestra región, a través de sus habilidades, actitudes y aptitudes ayudarán a tomar decisiones certeras a la alta gerencia y así aportarán positivamente para conseguir los objetivos trazados.

Finalmente, se expone el concepto de comunicación bajo una visión más integradora, referida desde aportes conceptuales y metodológicos de la Comunicación Organizacional, aspectos que permiten desarrollar una propuesta comunicativa pensada desde el trabajo social y con elementos fundamentados en la interdisciplinariedad, las redes sociales y la formación de opinión pública, que enmarcan una nueva forma de pensar la acción social.

La burocracia en el Perú, entorpece los concursos públicos, ya que no existe muchas veces buena transparencia y honradez en las evaluaciones, más aún si la política está de por medio, los contratos públicos, la falta de transparencia y honradez y la dependencia política que existe da muestra de una clara señal de que la comunicación organizacional como ventaja competitiva no es tomada con tanto interés por parte de los jóvenes egresados de la carrera de administración, ya que se les hace suficiente manejarla solo para mantener ciertos criterios mas no así sacarle provecho a este para mejorar aspectos importantes de la institución como mejorar la calidad de servicio, el clima organizacional, la calidad de vida así como la imagen institucional; en ese sentido hacer de la comunicación organizacional una ventaja competitiva permitirá controlar la información y que esta fluya con normalidad en toda la institución mejorando con la labor que se realice; en ese entender se llevara a cabo el normal y correcto desarrollo de los diferentes procesos y/o actividades haciendo que la comunicación interna y externa que

maneeje la institución sea el adecuado. Frente a esto nos formulamos la siguiente interrogante:

1.1.2. Formulación del problema

El problema general identificado es el siguiente:

¿Qué características presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Qué grado de comunicación organizacional interna se da en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?

¿Qué grado de comunicación organizacional externa se da en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?

¿Qué grado de comunicación organizacional personal se da en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.

1.2.2. Objetivo específicos

- a. Identificar el grado de comunicación organizacional interna que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.
- b. Precisar el grado de comunicación organizacional externa que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.
- c. Detallar el grado de comunicación organizacional personal que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de investigación

Balarezo (2014) en su tesis *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*; planteó como objetivo conseguir que la totalidad de personas de la organización conozcan cual es el fin de lo planeado, de esa forma construir mensajes eficaces de lo que se pretende alcanzar estableciendo los caminos más adecuados para llevarlo a cabo para la retroalimentación de lo planificado con los resultados obtenidos.

Su metodología fue de carácter cualitativa basada en la bibliografía y en el campo del estudio. Dentro de sus herramientas utilizadas en la bibliografía están los libros, revistas científicas, folletos, documentos web y más respaldos de la obtención de información. En el campo acudieron a la organización en estudio para recolectar información referente a la investigación, mediante la aplicación de encuestas. La población con la que se trabajó fue de 30 miembros de la organización, por lo que no fue necesario obtener una muestra ya que esta cantidad fue pequeña y de fácil manejo.

Concluyó que la comunicación organizacional interna de la empresa no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del colaborador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores ya que el clima organizacional de la empresa no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los colaboradores.

Diaz (2014) en su tesis *Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo*; planteó como objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo; se realizó con colaboradores entre las edades de 18 a 77 años, siendo estos de género masculino y femenino.

Su metodología utilizada para el estudio fue descriptiva, considera la hermenéutica para el análisis de contenido. Para la recolección de la información sobre esta investigación se utilizó una escala de tipo Likert, formada en base a las variables de estudio, la cual fue validada por profesionales expertos en el tema. Su población de estudio la conformaron un grupo de 45 trabajadores, entre personal

operativo, administrativo y jefes que laboran en esta institución con diferentes títulos universitarios, comprendidas entre las edades de 18 a 77 años, de género masculino y femenino, de diversas religiones y estado civil.

Concluyó que en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima, además se pudo identificar que el trabajo en equipo brinda una mayor colaboración, un mejor rendimiento, aumento de comunicación, rapidez y agilización de los procesos y al mismo tiempo eficiencia y eficacia, lo que propicia la armonía entre cada uno de los trabajadores que conforman el departamento.

Miranda y Pastor (2015) en sus tesis *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015*; plantearon como objetivo Identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015.

Su metodología utilizada para el estudio fue de tipo no experimental, la investigación corresponde al descriptivo-correlacional; el diseño utilizado es transversal o transaccional, debido a que se recolectaron datos en un momento y tiempo único, tomaron como unidad de análisis a 152 colaboradores de ambos sexos, que constituye el total de la población, pertenecientes a una Municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015. Finalmente, se utilizaron como instrumento el cuestionario.

Concluyeron que en cuanto a la comunicación organizacional, se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto.

López (2014) en sus tesis *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014*; planteó como objetivo argumentar la comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014.

Su metodología utilizada para el estudio fue de tipo no experimental, por lo que no se hizo ningún tipo de manipulación a la variable de objeto de estudio, en el

que solo se realizó la observación pertinente al fenómeno en su ambiente natural para después analizarlo. El diseño que correspondiente a este trabajo de investigación es descriptivo. El objeto de estudio, está constituido por 245 personas de ambos sexos escogidas de manera aleatoria. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Además, la confiabilidad del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente “a” (alfa) de consistencia interna de Cronbach.

Concluyó que los resultados demuestran que se tiene que mejorar varios aspectos de la comunicación organizacional para que sea una ventaja competitiva como el flujo de información, los tramites documentarios, los mecanismos que llevan a la toma de decisiones, las relaciones interpersonales; además de saber manejar los procesos administrativos planear, organizar, dirigir, y controlar de manera correcta los recursos de la institución.

2.2. Marco teórico

2.2.1. El sector educación

La educación es muy importante porque transforma vidas a lo largo del tiempo, para la UNESCO la educación es un derecho humano para todos, para ello el acceso a la instrucción debe ir acompañado de la calidad mediante la enseñanza, con la igualdad de género como principio subyacente.

Suele llamarse educación al proceso de asimilación y transmisión de las costumbres, normas e ideas mediante el cual cada sociedad incorpora a todos aquellos que se integran en ella. Sin embargo, para Platón, la educación es el proceso que permite que al hombre tomar conciencia de la existencia de otra realidad, y más plena, a la que está llamado, de la que procede y hacia la que dirige **(García, 2013)**.

Según **Ramos y Choque (2007)** indican que la educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

Baena (1999) menciona que la educación superior constituye en la actualidad una de los instrumentos principales con que cuentan los poderes públicos en su intento de asegurar el desarrollo de sus países. El gasto público destinado a esta finalidad es considerado, por consiguiente, una inversión de futuro. La oportunidad que supone la educación en general, y la educación superior en concreto, para consolidar el crecimiento y posterior desarrollo, no es ajena a los países iberoamericanos. En este sentido resulta relevante analizar las diferentes estrategias que los países de la región han llevado a cabo en las últimas décadas con el objetivo de capacitar a la población para hacer frente a la revolución tecnológica y científica a la que se asiste en las últimas décadas en un contexto internacional cada vez más globalizado.

Molina (2018) menciona que la educación universitaria, se inicia en el Perú con la creación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por Real Cédula expedida por don Carlos V, el 12 de mayo de 1551. La creación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tiene como Institución Precursora la creación en la Ciudad de Los Reyes, del “Estudio General o Universidad”, a cargo de la Orden de Predicadores —Padres Dominicos— el 1 de julio de 1548, celebrado en la ciudad del Cusco. Dicha Institución se encargaría de la formación de los evangelizadores de las nuevas tierras. Se enseñaría Escritura, Teología, Gramática y Lengua Quechua.

Mori (2016) comenta que actualmente, la cantidad de estudiantes que ingresan a la universidad es mayor a la cantidad de alumnos que obtienen su título de grado. Según un informe realizado por el Grupo de Análisis para el Desarrollo sobre la situación de las universidades peruanas, el porcentaje estimado de alumnos que ingresan a la universidad y consiguen licenciarse oscila entre el 35% y 55%. En 2010 el porcentaje era notablemente inferior (entre 25% y 43%), por lo que se estima que para el año 2020 la cantidad de egresados aumentará considerablemente.

A pesar de la escasa cantidad de licenciados, Perú es el segundo país con mayor cantidad de universidades en América del Sur. 140 son las Universidades que tiene el país andino, compitiendo con Brasil que se encuentra en primer lugar con 197 universidades, pero a su vez, con una población siete veces mayor (200 millones de habitantes).

Promover la educación empresarial no solo implica educar a la próxima generación de emprendedores que deberán afrontar los desafíos futuros de la competitividad y el crecimiento económico; implica además reconocer que hay muchas cosas por mejorar e incluir en los sistemas educativos, empezando por incorporar en la estructura curricular y en las estrategias pedagógicas la formación de aptitudes emprendedoras. Las iniciativas de educación empresarial más exitosas contienen en su plan de estudios actividades orientadas a contrastar y evaluar los conceptos aprendidos en el aula. Entre estas se incluyen juegos que simulen negocios usando dinero real; trabajos de campo para reconocer clientes potenciales, oportunidades de negocio e incluso necesidades dentro de sus comunidades y elaboración de planes de negocios sometidos posteriormente a la revisión y crítica de empresarios (**Sajami, 2010**).

La portal web de **Perú Universitaria (2011)** indica que la Administración de Empresas es una carrera que, como todas, necesita que tengas ciertas habilidades y gustos. Cuatro habilidades básicas que un administrador debe tener:

- a. Ser negociador, ya que se relacionará con otras personas para establecer precios, costos, etc. En la vida diaria estamos negociando, puedes descubrir si te gusta o no hacerlo en cualquier momento.
- b. Ser un líder. Hay personas que nacen con esta cualidad, pero si no lo eres no importa porque irás desarrollándolo. Tendrás un equipo a tu cargo y deberás organizar el trabajo y tener un nivel de autoridad sobre ellos.
- c. Ser bueno en las matemáticas, no harás cosas complejas pero este profesional piensa matemáticamente las cosas.
- d. Si te gustan los temas económicos, cómo funciona una empresa, precio del dólar, caída de la bolsa, qué es la inflación, temas de entrevistas, de actualidad, si estas cosas despiertan tu curiosidad, entonces esta es tu profesión.

2.2.2. La comunicación organizacional

Según (**Vásquez, 2015**) menciona que la comunicación organizacional es “un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”. Este flujo de

mensajes es una actividad constante (ingreso y salida de información, intercambio de mensajes) este intercambio lleva mensajes vitales para la empresa y el cliente.

En el nivel de la organización total, la comunicación puede estudiarse en términos de cuatro funciones generales: producción, mantenimiento, adaptación y dirección. En un nivel más específico, las funciones de la comunicación se examinan dentro de un contexto diádico (relación superior-subordinado). Además, tiene como funciones a: instrucciones de trabajo, razones fundamentales del trabajo, procedimientos organizacionales e información de carácter ideológico para inculcar un sentido de misión.

Existen tres dimensiones de comunicación organizacional, la comunicación organizacional interna, la comunicación organizacional externa y la comunicación organizacional personal, se detalla a continuación:

- a. Comunicación interna, es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2005).
- b. Comunicación externa, la comunicación externa “es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”. Por lo tanto, la comunicación externa será para el público; es decir la imagen que la organización mostrara, su comportamiento, su cultura, así como la solidez e identidad de la organización (Hernández, 2009).
- c. Comunicación personal, esta comunicación es una responsabilidad compartida; como todos en la organización se comunican, comunicarse bien es una responsabilidad de todos, si bien algunos deben desempeñar un papel más importante en este sentido por la posición que ocupan o por la información que manejan. Por tanto, el desarrollo de las habilidades de comunicación de las personas, en los distintos niveles y áreas, se ha vuelto

una prioridad, sobre todo ahora que las organizaciones están viviendo cambios fundamentales. (Andrade, 2005, pág. 21).

2.3. Marco conceptual

- a. **Comunicación ascendente:** Se refiere a los mensajes que los empleados envían a sus administradores o a otros que ocupan puestos más altos dentro de la organización (Rodríguez, 2010).
- b. **Comunicación descendente:** Es la comunicación que se da desde la persona con más alto nivel dentro de la organización, con dirección hacia los diferentes puestos que se ubican en manera vertical dentro del organigrama o también llamados subordinados, llegando hasta las personas que ocupan el último lugar dentro de la organización (Herrada, 2010)
- c. **Comunicación diagonal:** Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. La función de la comunicación horizontal es la de suministrar apoyo entre los trabajadores y coordinar las actividades entre los distintos departamentos y también para resolver conflictos interdepartamentales (Cacéres, 2012).
- d. **Comunicación horizontal:** Es aquella que se establece entre personas donde no existe la presencia de autoridad, se viene dando entre personas de un mismo nivel jerárquico y que suelen formar parte de un mismo departamento o de un mismo grupo (Pain, 2013).
- e. **Conexión directa:** Es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada) y que está caracterizada por la inmediatez temporal, la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor es simultánea y se produce mediante la relación interpersonal (López F. , 2017).
- f. **Fluidez:** Es el proceso que permite la suavidad, el ritmo, el flujo continuo, sin pausas ni repeticiones, con las que los sonidos, palabras y frases se unen en el lenguaje oral (Arísta, 2013).

- g. **Informe:** Suele ser algún tipo de documento que presenta información, dichos datos, por otra parte, surgen de una tarea investigativa (Merino y Pérez, 2008).
- h. **Interrelación:** Es la capacidad de interactuar y establecer relaciones de confianza y afecto con adultos y pares, compartiendo, participando y colaborando en actividades grupales (Solano, 2013).
- i. **Proceso:** Es un conjunto o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico (Vela, 2016).

CAPÍTULO III : MÉTODO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Se observa alto grado de comunicación organizacional que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.

3.1.2. Hipótesis específicos

Se observa alto grado de comunicación organizacional interna que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.

Se observa alto grado de comunicación organizacional externa que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.

Se observa alto grado de comunicación organizacional personal que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.

3.1.3. Variable, indicadores e índices.

Cuadro 1. Variable, indicadores e índices

Variable de estudio	Indicador	Índices
Variable independiente X: Comunicación organizacional	1. Comunicación organizacional interna	1.1. Calidad de lenguaje. 1.2. Respuesta del jefe. 1.3. Motivación en la comunicación.
	2. Comunicación organizacional externa	2.1. Informes que se emite. 2.2. Procesos de la institución.
	3. Comunicación organizacional personal	3.1. La interrelación entre los miembros. 3.2. La conexión directa con el personal.

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 2. Prueba de validez de constructo

Indicadores	Índices	Pregunta
1. Comunicación organizacional interna	1.1 Calidad de lenguaje	1
	1.2 Respuesta del jefe	2
	1.3 Tipo de comunicación	3,4
2. Comunicación organizacional externa	2.1 Trámites documentarios.	5,6
	2.2 Procesos de la institución	7,8
3. Comunicación organizacional personal	3.1 La interrelación entre los miembros	9,10
	3.2 La conexión directa con el personal	11,12

Fuente: Elaboración Propia.

3.2. Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, el estudio fue descriptivo, porque se buscó describir en su forma natural como se desarrollan los hechos.

Además, el diseño del estudio fue no experimental, porque se describió las observaciones de los 58 egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014-2016, ya que se aplicó el instrumento en un solo momento y en único tiempo.

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Representa la muestra con quien o en quien se realizó el estudio.

O = Información relevante de interés recogida de la muestra.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014-2016, el cual está conformado de la siguiente manera:

Cuadro 3. Egresados de la carrera de administración, periodo 2014 - 2016

Año	Egresados de la carrera profesional de administración de empresas		
	Femenino	Masculino	Total
2014	07	09	16
2015	10	13	23
2016	08	11	19
Total	25	33	58

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Muestra

Por ser una población pequeña hemos tomado en cuenta el muestreo intencional o por criterio.

El muestreo se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador. Se basa primordialmente en la experiencia con la población. En algunas oportunidades se usa como guía o muestra tentativa para decidir cómo tomar una muestra aleatoria más adelante. (Vara, 2015)

La muestra fue extraída del 40% de la población, se consideró a los 24 egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú que están trabajando.

Arias Del Aguila, Diana Lizeth.

Camero Sevillano, Paula Carolina.

Cárdenas Bicerra, Mónica Andrea.

Díaz Linares, José Luis.

Elespuru Reategui, Katherin Raquel.

Elespuru Rodriguez, Rafael.

García Aguilar, Jheniffer Carla.

Hernández Pérez, Daniel Ricardo.

Jara Vela, Eder Francisco.

Mori Rojas, Rubela.

Navarro Tejada, Pedro David.

Noriega Pacaya, Frecia Carolina.

Olortegui Loja, Gabriela Patricia.

Ramirez Long, Exar Steiner

Ramirez Valle, Irving Joel.

Rengifo Reyna, Joisy Paola.

Rojas Panduro, Eduardo Gabriel.

Romayna Arteaga, William Erick.

Sánchez Gonzales, Jairo Prince.

Sifuentes Ríos, Freddy.

Torres García, Angélica Celeste.

Torres López, Elsa Liliana.

Valles Saldaña, Romina.

Vela Reategui, Carlos Miguel.

3.4. Técnicas

La recolección de los datos necesarios para el estudio, se realizó a través de la encuesta, lo cual persiguió indagar la opinión que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014-2016 con respecto a la aplicación de la comunicación organizacional.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se utilizó el cuestionario con preguntas estructuradas, ya que se tuvo en cuenta el elemento de estudio relacionado a la aplicación de la comunicación organizacional. En la presente investigación se utilizó para analizar los datos el Software Estadístico SPSS en la versión 23.

3.6. Ética

En la investigación se tomó en cuenta la protección de los derechos humanos de la investigación: como el respeto a la persona, reconocimiento de autoría y el consentimiento informado, es decir, se brindó la información sobre los objetivos de la investigación a la población en estudio.

CAPÍTULO IV : RESULTADOS

4.1. Comunicación organizacional interna

De acuerdo al estudio realizado con los egresados de la carrera de administración de la UCP, la calidad del mensaje es reflejada en el siguiente resultado:

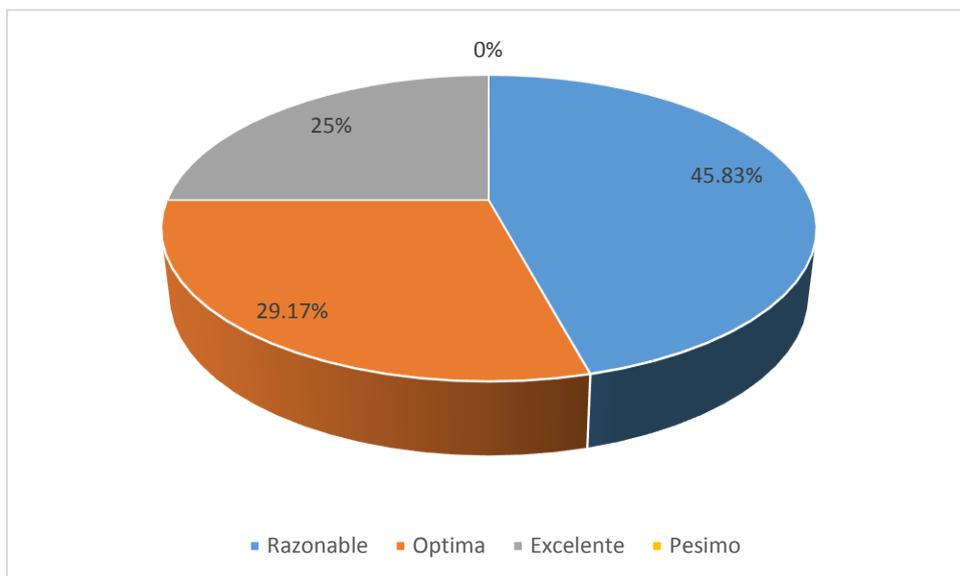
Se indica que el 45,83 % respondieron que la calidad de lenguaje se da de manera razonable a través de los mensajes que utilizan sus jefes para dar órdenes.

El 29,17 % de los encuestados indica que es óptima,

El 25,00 % mencionan que se da de una manera excelente

El 0.0% que se da de manera pésima.

Gráfico 1. Calidad de lenguaje que utiliza su jefe para dar órdenes



Fuente: Elaboración propia.

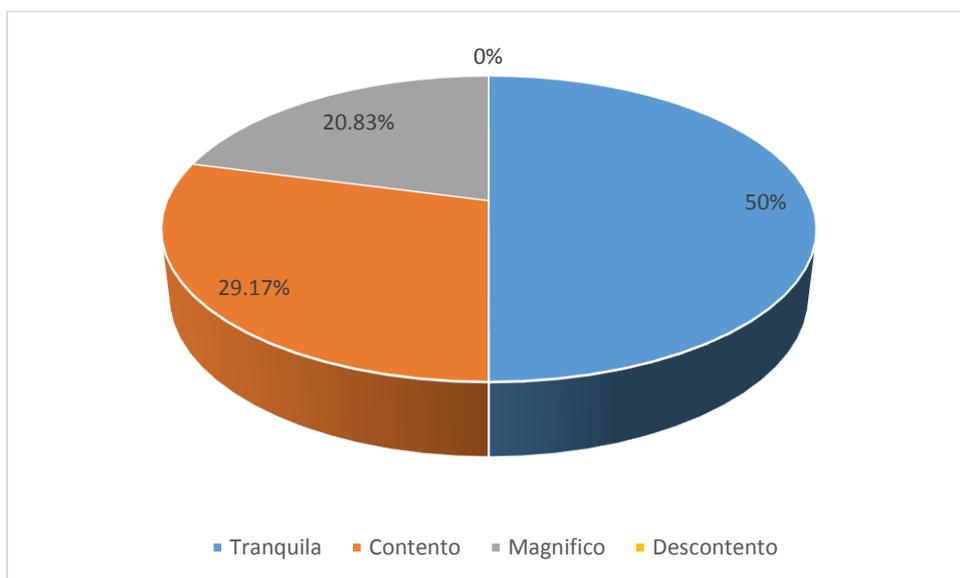
El 50,00 % respondieron que se sienten tranquilos ante las respuestas de sus jefes porque les resuelve sus dudas e inquietudes.

El 29,17 % indican que se sienten contentos debido a que reciben informaciones básicas para resolver sus dudas.

El 20,83 % mencionan que se sienten magníficos ante la respuesta de sus jefes porque les enseñan de manera práctica y precisa.

El 0.0% se sienten descontentos.

Grafico 2. Actitud a las respuestas de su jefe.



Fuente: Elaboración propia.

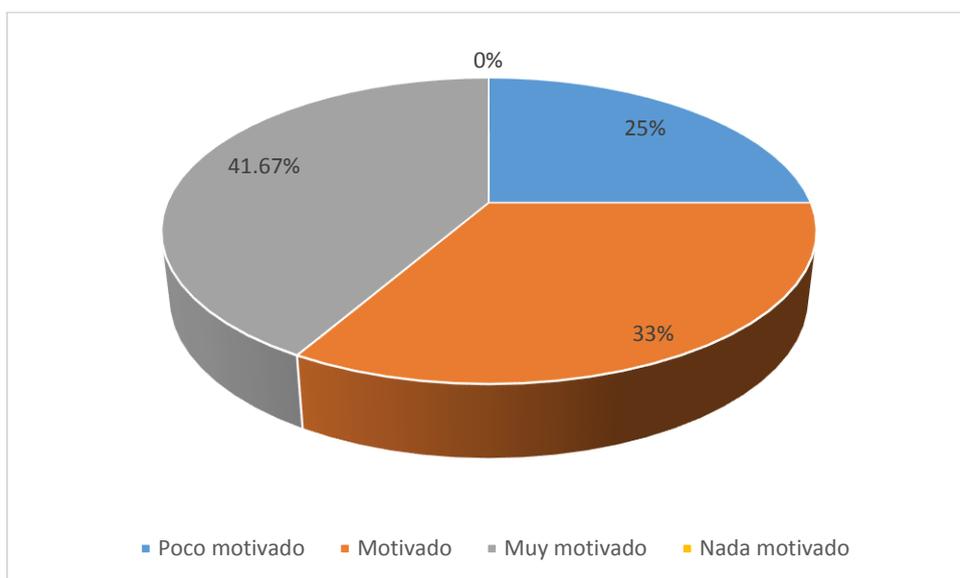
El 41,67 % indican que se encuentra muy motivado por la comunicación que practican con sus compañeros la cual los motiva a tener un mejor desempeño en sus trabajos.

El 33,33 % indican que se encuentran motivados por los incentivos laborales que reciben.

El 25,00 % mencionan que se encuentran poco motivados por la falta de consideración de sus organizaciones hacia ellos debido al ambiente laboral que no es el apropiado para desempeñarse de manera eficiente y eficaz en las labores.

El 0.0% indicaron que se encuentran nada motivados.

Gráfico 3. Motivación en el desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia.

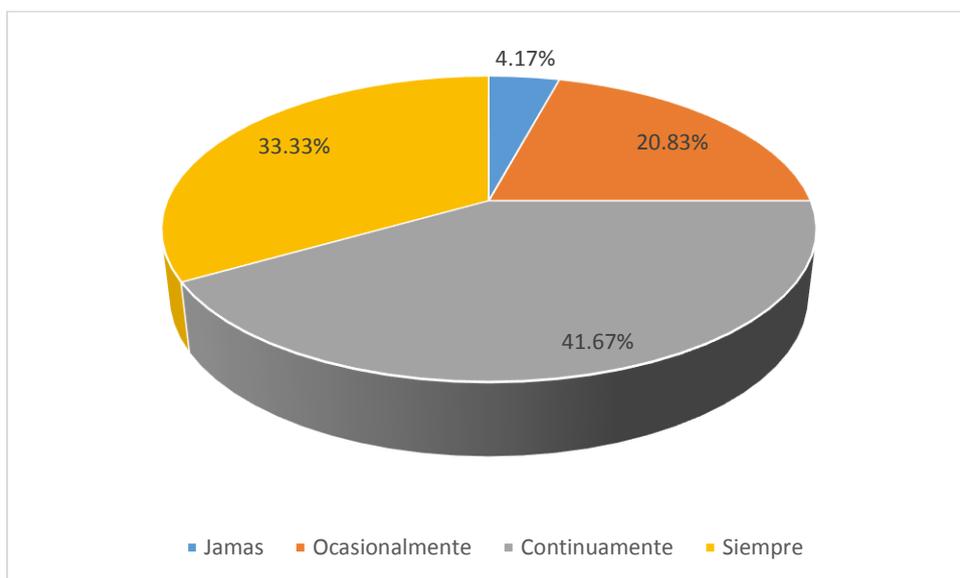
El 41,67 % indican que continuamente la información fluye con claridad debido a que se practica los procedimientos establecidos en las organizaciones.

El 33,33 % indican que siempre fluye con claridad porque los trabajadores están en constante capacitación y perfeccionamiento.

El 20,83 % mencionan que la información es ocasionalmente clara debido a que la información es insuficiente en alguna parte del proceso de información.

El 4,17 % respondieron jamás la información fluye con claridad debido a que los colaboradores no se encuentran bien motivados y no realizan bien sus labores.

Gráfico 4. Claridad de la información institucional



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Comunicación organizacional externa

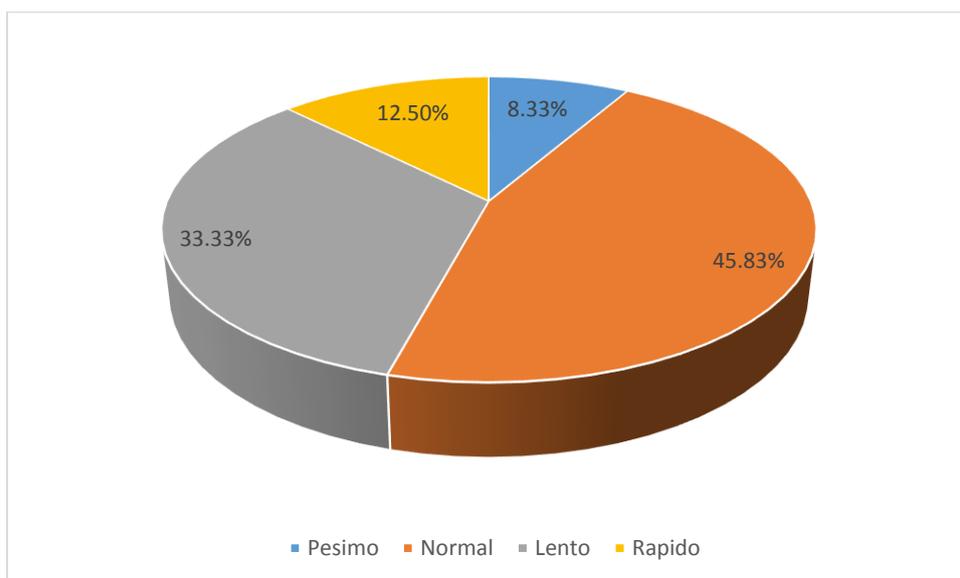
El 45,83 % indican que los trámites documentarios que se realizan son de un modo normal debido a que los documentos siguen su trayectoria de acuerdo a las normas de la organización.

El 33,33 % indican que se dan de manera lento debido al retraso que se produce en algunas aéreas por falta de personal capacitado.

Mientras que el 12,50 % respondieron que es rápido por el uso de tecnología actualizada y sistematizada.

El 8,33 % respondieron que los trámites son pésimos por el incumplimiento de sus obligaciones en las aéreas implicadas en dicho proceso.

Gráfico 5: Trámites documentarios, rapidez de atención.



Fuente: Elaboración propia.

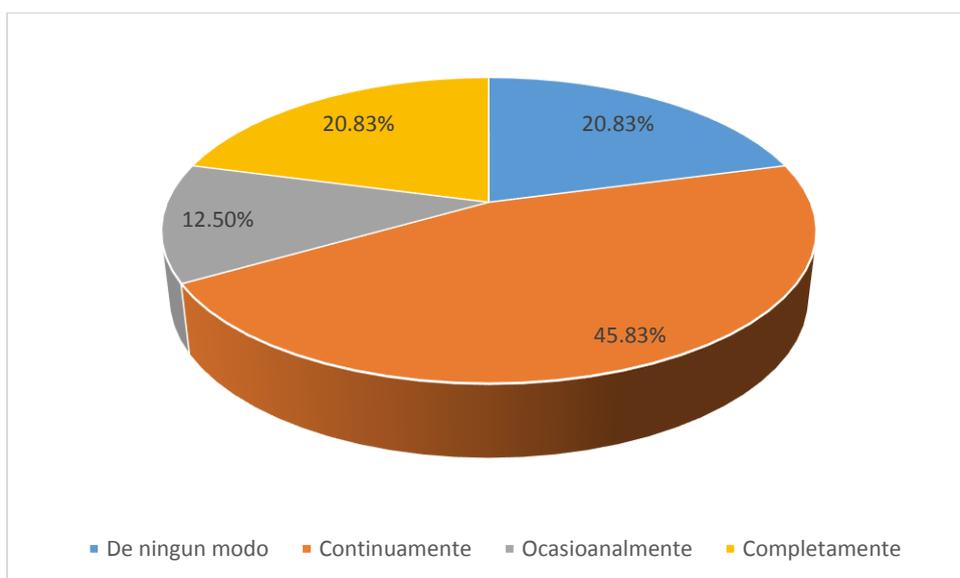
El 45,83 % indican que continuamente se da las capacitaciones para mejorar la comunicación como parte de las políticas institucionales.

El 20,83 % indican son capacitados completamente debido a que están en una constante capacitación para la mejora continua

Mientras que el otro 20,83 mencionan qué de ningún modo son capacitados debido a que estas organizaciones no priorizan la capacitación, lo consideran como un gasto.

Finalmente el 12,50 % respondieron que reciben capacitación de manera ocasionalmente son capacitados para mejorar la comunicación con los usuarios debido a estos son capacitados dos veces año o más

Gráfico 6. Capacitación que reciben los trabajadores para mejorar la comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

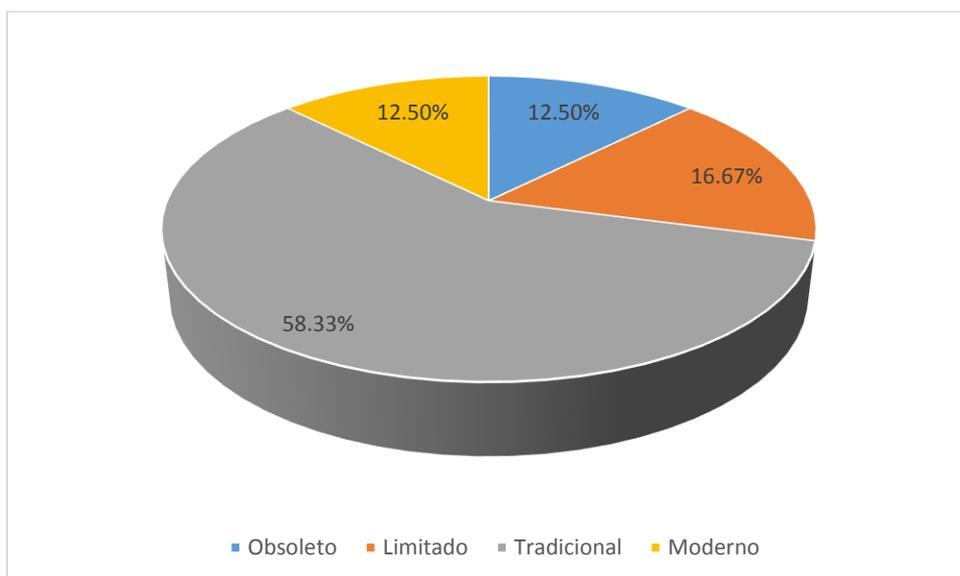
El 58,33 % manifiesta que el proceso de documentación es tradicional debido a la burocracia y el tiempo que conlleva realizarlo.

El 16,67 % indican que es limitado porque no permite añadir otros pasos dentro del proceso.

Mientras que el 12,50 % mencionan que el proceso es obsoleto, porque en la actualidad no funciona o no cumple con las exigencias de las organizaciones.

Finalmente el 12,50 % respondieron que es moderno debido a su sistematización la cual simplifica los trámites burocráticos y el tiempo que conlleva estos.

Gráfico 7. Proceso de documentación al público



Fuente: Elaboración propia

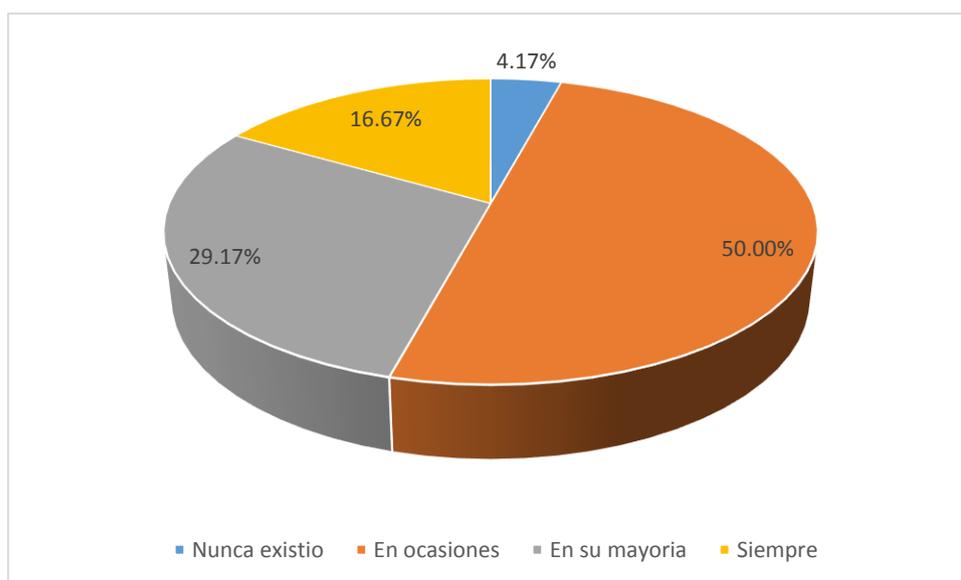
El 50,00 % indican que en ocasiones existe una política de comunicación organizacional debido a que aún no se tiene clara el tipo de política a seguir debido al constante cambio de jefes.

El 29,17 % indican que en su mayoría existe una política de comunicación organizacional pero que no se aplica en su totalidad debido a la burocracia institucional.

Mientras que el 16,67 % mencionan que totalmente existe una política de comunicación, porque estas instituciones ya tienen una cultura institucional definida

Finalmente el 4,17 % respondieron que nunca existió una política de comunicación organizacional, por la estructura informal de algunas instituciones.

Gráfico 8. Existencia de política de comunicación organizacional



Fuente: Elaboración propia.

4.3. Comunicación organizacional personal

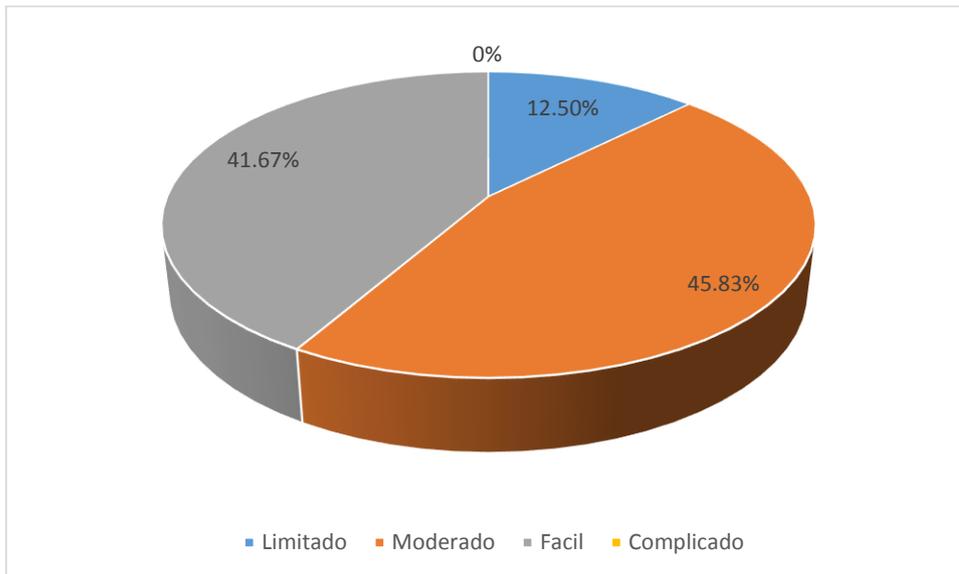
El 45,83 % indican que la comunicación con sus compañeros es moderada, debido a los niveles jerárquicos que existen en la organización.

El 41,67 % mencionaron que se comunican de manera fácil, porque existe un buen ambiente laboral con altos niveles de camaradería y empatía.

El 12,50 % respondieron que la comunicación con sus compañeros es limitada, porque el trato entre ellos solo se basa en dar y recibir información competente a la organización.

El 0.0% lo considera complicado por el tipo de personalidad que poseen.

Gráfico 9. Comunicación con sus compañeros



Fuente: Elaboración propia

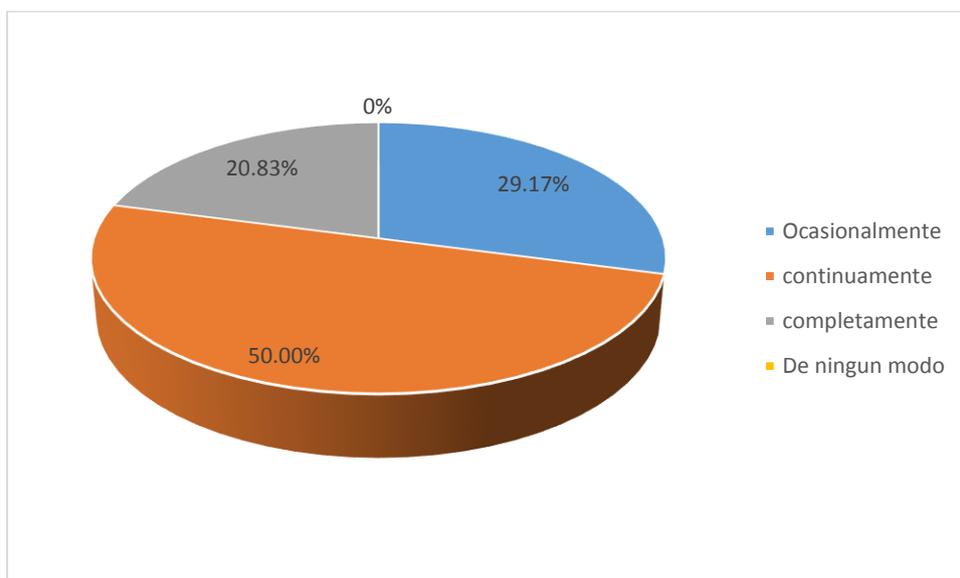
El 50,00 % indican que continuamente se involucran en la toma de decisiones, debido a que poseen conocimientos básicos sobre los objetivos organizacionales.

El 29,17 % señalaron que se involucran de manera ocasional, porque no se encuentran involucrados directamente en la toma de decisiones.

El 20,83 % completamente se involucran en la toma de decisiones porque se encuentran en niveles jerárquicos importantes dentro de sus organizaciones

El 0.0% indicaron que de ningún modo se involucran en la toma de decisiones de su institución.

Gráfico 10. Práctica en la política de comunicación organizacional



Fuente: Elaboración propia

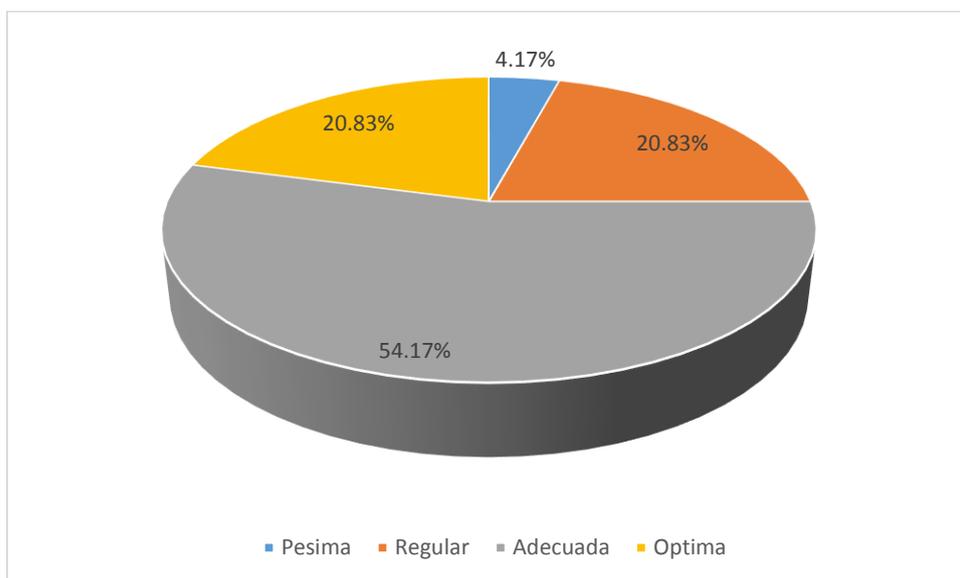
El 54,17 % indica que en sus instituciones existen una adecuada interrelación entre jefes y subordinados, debido al buen ambiente laboral que existe en estas organizaciones.

El 20,83 % mencionaron que existe una regular interrelación, por la falta de comunicación organizacional dentro de estas instituciones.

Mientras que el otro 20,83 % respondieron que la interrelación es óptima por el reconocimiento y valoración de los jefes a sus subordinados.

Finalmente el 4,17 % respondieron que existe una pésima interrelación entre jefes y subordinados, porque no se comparte los intereses y objetivos de la organización.

Gráfico 11. Interrelación entre jefes y subordinados



Fuente: Elaboración propia

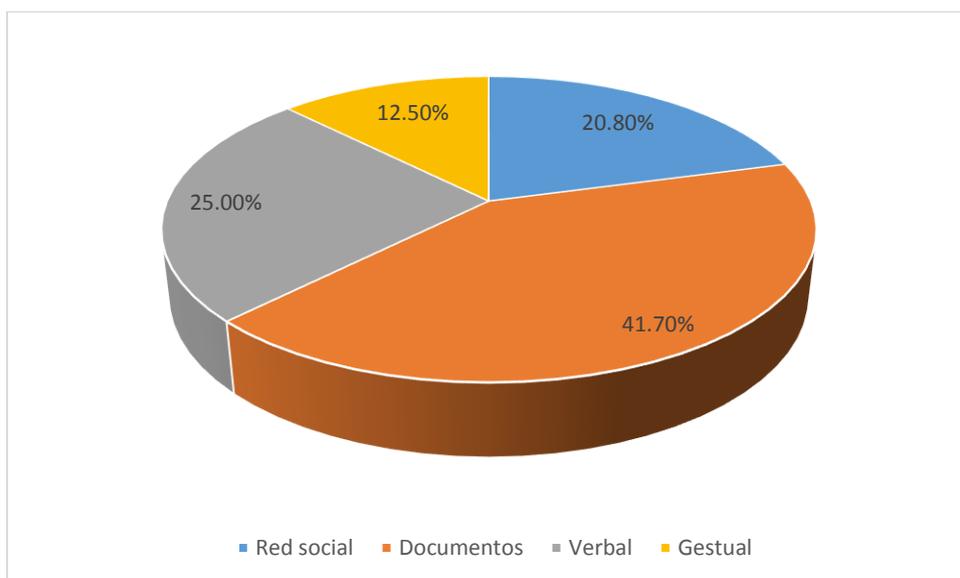
El 41,70 % indican que reciben información por medio de documentos escritos, debida a que las informaciones son transmitidas por medio de oficios, periódico mural, cartas.

El 20,80 % mencionaron que reciben información por redes sociales o aplicativos de la institución.

Mientras que el 25,00 % indicaron que reciben información de manera verbal, porque algunos jefes imparten instrucciones usando este medio de información para esclarecer cosas importantes.

Finalmente, el 12,50 % indicaron que reciben información de manera gestual, las cuales son implementadas por algunos jefes para enfatizar y complementar una acción.

Gráfico 12. Medios de información que se utilizan



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V : DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La población en estudio son los 24 egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014 - 2016 donde encontramos las siguientes comparaciones de la investigación:

La calidad de lenguaje que utilizan los jefes se da de manera razonable para ordenar a los egresados que trabajen esto se reflejado en un 45,8 %, es óptima en 29,2 % y finalmente el 25,0 % de los egresados indican que sus jefes si utilizan un excelente lenguaje para dar alguna orden.

También, en el caso de las respuestas que los jefes brindan ante sus inquietudes y dudas, el 50,0 % indican que se da sienten tranquilos, el 29,2 % contentos y por último el 20,8 % mencionan que las respuestas que escuchan de sus jefes se sienten magníficos y esto los ayudaron ante cualquier duda e inquietud para la toma de decisiones.

En el tema de comunicarse con sus compañeros de área o departamentos es moderado en un 45,8 %, también se menciona una comunicación fácil entre compañeros de áreas esto es del 41,7 % y por último el 12,5 % indican que es limitada la comunicación entre compañeros de áreas.

Finalmente, ante la pregunta que, si los trabajadores se involucran en la toma de decisiones de su institución, el 50,0 % mencionan que continuamente se involucran, ocasionalmente un 29,2 % y por último el 20,8 % indican que completamente cada trabajador se involucra en la toma de decisiones que sirvan para la mejoría de la empresa.

CONCLUSIONES

1. Las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016, son los siguientes: calidad de lenguaje, respuesta del jefe, tipo de comunicación, informes que se emiten, procesos de la institución, interrelación entre los miembros y finalmente la conexión directa con el personal.
2. El grado de comunicación organizacional interna en los egresados es alto y se da de la siguiente manera: la calidad de lenguaje y la respuesta de los jefes son en la mayoría respuestas positivas de acuerdo a las respuestas de los 24 egresados, mientras el tipo de comunicación que practican si marcha de forma buena.
3. El grado de comunicación organizacional externa en los egresados es alta y se da de la siguiente manera: los trámites que se realizan al público es de lo normal y rápido que juntos suman un porcentaje alto en las respuestas sobre lo que es la capacitación y en los procesos de la institución las cosas si se manejan de una manera buena de acuerdo a las respuestas dadas.
4. El grado de comunicación organizacional personal que se da en los egresados es alto y se da de la siguiente manera: la interrelación entre los miembros se da de manera muy buena, ya que hubo la mayoría de respuestas con afirmaciones positivas que fueron respondidas con total facilidad, mientras que en la conexión directa con el personal como la adecuada y óptima interrelación con los jefes o subordinados.
5. Si se observa un alto grado de comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración, ya que gracias a esto los egresados tendrán un mejor ambiente laboral, no solo con sus propios compañeros sino con los jefes o subordinados.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda poner más en práctica las características que presenta la comunicación organizacional tales como la calidad de lenguaje, respuesta del jefe, informes que se emiten, procesos de la institución y la conexión directa con el personal mediante reuniones cada semana para fortalecer y reforzar más la buena comunicación.
2. Se recomienda un trabajo en conjunto con el jefe para buscar la forma más sencilla y fácil de entender la calidad del lenguaje que utilizan, además que se mantenga la confianza y la buena forma de comunicación al momento de que den respuestas a las dudas e inquietudes que tienen los colaboradores.
3. Se recomienda un trabajo en conjunto con el jefe para la confraternidad con los colaboradores en todas las actividades de la empresa, y discutir sobre los problemas que se presentan en el momento y buscar alternativas de solución en cuanto a la buena interrelación entre jefes y subordinados.
4. Se recomienda un trabajo en conjunto con los jefes para buscar la forma más sencilla y fácil de entender el tipo de lenguaje que utilizan para, además que se recupere la confianza y la buena forma de comunicación al momento de que den respuestas a las dudas e inquietudes que tienen los colaboradores.
5. Se recomienda trabajar en conjunto con el jefe mediante actividades de capacitación para mantener siempre un buen ambiente laboral, donde sea armonioso y sobre todo donde todos puedan ser partícipes de sus decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Procesos, disciplina y técnica*. Netbiblio: España.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Procesos, disciplina y técnica*. España: Netbiblio.
- Arístia, M. (26 de Octubre de 2013). *Fluidez*. Obtenido de www.ecured.cu: <https://www.ecured.cu/Fluidez>
- Baena, M. D. (01 de agosto de 1999). *La educación superior constituye en la actualidad una de los instrumentos principales*. Obtenido de www.ub.edu: <http://www.ub.edu/geocrit/sn-45-39.htm>
- Balarezo, B. (2014). *Tesis La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/338689721/Tesis-Desarrollo-Organizacional-y-Comunicacion-Interna-en-Universidades-Privadas>
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill. Obtenido de <file:///C:/Users/FRANKO/Desktop/capitulo4.pdf>
- Cacéres, J. (09 de Mayo de 2012). *Tipos de comunicación*. Obtenido de [Descuadrando.com](http://descuadrando.com): http://descuadrando.com/Tipos_de_comunicaci%C3%B3n
- Coulter & et al . (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. España: Adison- Wesley.
- Díaz, S. (2014). *Tesis Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Díez, S. (2006). *Técnicas de comunicación* (Primera ed.). Vigo, España: Ideaspropias. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IW6-sADnRZMC&pg=PA11&lpg=PA11&dq=o%09Establecimiento+de+un+entorno+adecuado,+que+est%C3%A9+libre+de+elementos+que+perturben+la+atenci%C3%B3n+del+receptor.&source=bl&ots=TcUSXwg7E5&sig=SWDSKpRZgbzQymRjL2q_t8fov-0&hl=es-
- Fernández, C. (2006). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Fernández, C. (2006). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.

- García, M. (08 de octubre de 2013). Obtenido de www.ihistoriarte.com:
<https://www.ihistoriarte.com/2013/10/platon-y-la-educacion-del-individuo/>
- Goldhaber, A. (1994). *Comunicación organizacional*. Obtenido de http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_45_GOL_1/indice.pdf
- Hernández, L. (2009). *¿Vale la pena invertir en la comunicación organizacional?* Revista Mi espacio. Obtenido de http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/trinchera/comunicacion_organizational
- Herrada, A. (2010). *COMUNICACIÓN DESCENDENTE*. México D.F. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/38656502/COMUNICACION-DESCENDENTE>
- López, F. (29 de Marzo de 2017). *Conexión directa*. Obtenido de es.wikipedia.org:
https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_directa
- López, L. (2015). *Tesis La Comunicación Organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014*. Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1664/TRAB.SUF.PROF.%20DEYSI%20KATHERINE%20HUAM%C3%81N%20G%C3%93NGORA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Merino, M., & Pérez, J. (14 de Abril de 2008). *Definición de Informe*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/informe/>
- Miranda, F., & Pastor, P. (2015). *Tesis Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015*. Universidad Señor del Sipán, Escuela Académico Profesional de Psicología, Chiclayo-Lambayeque.
- Molina, J. (07 de enero de 2018). *La educación universitaria*. Obtenido de es.wikipedia.org:
https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_educativo_del_Per%C3%BA
- Mori, C. (24 de mayo de 2016). *Ser estudiante universitario en Perú*. Obtenido de noticias.universia.edu.pe:
<http://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2016/05/24/1139979/estudiante-universitario-peru-datos-fundamentales.html>
- Pain, A. (09 de Mayo de 2013). *Comunicación horizontal en las organizaciones*. Obtenido de cm3sector.org:
<https://cm3sector.org/2013/05/09/comunicacion-horizontal-en-las-organizaciones/>
- Perú Universitaria. (02 de noviembre de 2011). *Administración: ¿Qué habilidades debo tener?* Obtenido de noticias.universia.edu.pe:
<http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/11/02/884025/administracion-que-habilidades-debo-tener.html>

- Ramos, M., & Choque, R. (2007). *La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza*. Obtenido de books.google.com.pe: <https://books.google.com.pe/books?id=XWa1m4Tz5bkC&pg=PA14&lpg=PA14&dq>
- Redding , I., & Sanborn, P. (1964). *Comunicación organizacional como el envío y recibo de información dentro de una organización*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mpira.html>
- Rodriguez, K. (2010). *Computación Aplicada a la Comunicación Organizacional*. México. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/23631738/Comunicacion-Ascendente-Descendente-y-Horizontal-en-Las-Empresas-Karen>
- Sajami, C. (10 de agosto de 2010). *Educación empresarial: ¿Cómo formarla desde la escuela?* Obtenido de noticias.universia.edu.pe: <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2010/08/10/690446/educacion-empresarial-formarla-escuela.html>
- Solano, C. (19 de Mayo de 2013). *INTERACCION SOCIAL*. Obtenido de prezi.com: https://prezi.com/cljqbg3j1_98/interaccion-social/
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.
- Vela, R. (29 de Diciembre de 2016). *Proceso*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/proceso>

Anexo N°01: Instrumento de recolección de datos

ESTIMADO SR(A):

Somos estudiantes de la Universidad Científica del Perú de la Carrera Profesional de Administración que estamos realizando un plan de tesis titulado: **“APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, PERÍODO 2014-2016”**. Con el presente proyecto deseamos recoger información acerca de la Aplicación de la Comunicación Organizacional de los Egresados de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Científica del Perú. Para ello queremos pedirte tu colaboración para responder un cuestionario. Este cuestionario es estrictamente confidencial y solo será utilizado con fines académicos. Tus respuestas serán muy útiles para nuestra información.

RECUERDE: Coloque una “X” en el recuadro que mejor exprese su opinión:

Edad: Menos de 25 años :
25 a 35 años
35 a 45 años
45 a más

Sexo: Masculino
Femenino

No he encontrado trabajo
He trabajado alguna vez
Trabajo actualmente

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Calidad de lenguaje

1. ¿Cómo considera usted la calidad de lenguaje que utiliza su jefe para ordenarle?
- a. Pésima 1
 - b. Razonable 2
 - c. Óptima 3
 - d. Excelente 4

Respuesta del jefe

2. ¿Cómo se siente con las respuestas que su jefe le brinda ante sus inquietudes y dudas?
- a. Descontento 1
 - b. Tranquilo 2
 - c. Contento 3
 - d. Magnífico 4

Tipo de comunicación

3. ¿La comunicación que practica con sus compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?
- a. Nada motivado 1
 - b. Poco motivado 2
 - c. Motivado 3
 - d. Muy motivado 4
4. ¿Considera Usted que en la institución la información fluye con mayor claridad?
- a. Jamás 1
 - b. Ocasionalmente 2
 - c. Continuamente 3
 - d. Siempre 4
5. ¿Conque rapidez se realizan los trámites documentarios?
- a. Pésimo 1
 - b. Lento 2
 - c. Normal 3
 - d. Rápido 4

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EXTERNA

6. ¿Los trabajadores reciben capacitación para mejorar la comunicación con los usuarios?
- a. Nunca 1
 - b. Ocasionalmente 2
 - c. Continuamente 3
 - d. Completamente 4

Procesos de la institución

7. ¿Cómo se refleja el proceso de documentación que se emite al público?
- a. Obsoleto 1
 - b. Limitado 2
 - c. Tradicional 3
 - d. Moderno 4
8. ¿Considera que en la institución existe una política de comunicación organizacional?
- a. Nunca existió 1
 - b. En ocasiones 2
 - c. En su mayoría 3
 - d. Siempre 4

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PERSONAL

La interrelación entre los miembros

9. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de área o departamentos?
- a. Complicado 1
 - b. Limitado 2
 - c. Moderado 3
 - d. Fácil 4
10. ¿Considera que los trabajadores se involucran en la toma de decisiones de su institución?
- a. De ningún modo 1
 - b. Ocasionalmente 2
 - c. Continuamente 3
 - d. Completamente 4

La conexión directa con el personal

11. ¿Cómo es la interrelación entre jefes y subordinados de su institución?
- a. Pésima 1
 - b. Regular 2
 - c. Adecuada 3
 - d. Óptima 4

12. ¿Qué medios de información importante utiliza para desarrollar su trabajo?
- a. Red social 1
 - b. Documentos escritos 2
 - c. Verbal 3
 - d. Gestual 4

¡¡Muchas gracias por su valioso tiempo, que tenga un buen día!!

Anexo N° 02: Matriz de estudio

Título : “Aplicación de la comunicación organizacional de las egresados en la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, Período 2014-2016”

PROBLEMA	OBEJTIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORE S	INDICES
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿Qué características presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICOS</p> <p>a)¿Qué grado de comunicación organizacional interna se da en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?</p> <p>b)¿Qué grado de comunicación organizacional externa se da en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?</p> <p>c)¿Qué grado de comunicación organizacional personal se da en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Determinar las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICOS</p> <p>a) Identificar el grado de comunicación organizacional interna que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p> <p>b) Precisar el grado de comunicación organizacional externa que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p> <p>c) Detallar el grado de comunicación organizacional personal que tienen los Egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Se observa alto grado de comunicación organizacional que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICOS</p> <p>a) Se observa alto grado de comunicación organizacional interna que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p> <p>b) Se observa alto grado de comunicación organizacional externa que tienen los egresados de la carrera profesional de Administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016..</p> <p>c) Se observa alto grado de comunicación organizacional personal que tienen los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016.</p>	Comunicación organizacional	<p>1.- Comunicación organizacional interna.</p> <p>2.- Comunicación organizacional externa</p> <p>3.- Comunicación organizacional personal</p>	<p>1.1 Calidad de lenguaje</p> <p>1.2 Respuesta del jefe</p> <p>1.3 Tipo de comunicación</p> <p>2.1 Informes que se emiten</p> <p>2.2 Procesos de la institución</p> <p>3.1 La interrelación entre los miembros</p> <p>3.2 La conexión directa con el personal</p>

--	--	--	--	--	--

