



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL
DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS
SEDACUSCO S.A. 2016

Tesis para optar al título profesional de
Licenciado en Administración:

Presentado por:

Bach. Mayda Margot Palomino Rivera

Asesora:

Lic. Miriam Huamán Condori

Cusco – Perú

2016



Título : COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS SEDACUSCO S.A. 2016.

Autor : - Mayda Margot Palomino Rivera

Fecha : 28-12-2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Entidad Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. el cual tuvo como objetivo describir cómo es la Comunicación Organizacional del personal de la Entidad mencionada, se tomó como dimensiones de investigación a los canales de la comunicación, dirección de la comunicación y la comunicación interpersonal. El tipo de la investigación es básico, de nivel descriptivo y diseño no experimental; la población de estudio está constituida por 65 trabajadores, de los cuales se recopiló información primaria a través de la encuesta elaborada específicamente para este trabajo, la muestra fue censal la cual toma al total de la población . Se determinó que la Comunicación Organizacional en la Entidad Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. 2016, es “regular” con un valor promedio de 3.17 según la escala de medición establecida, es decir que aunque mantiene un flujo comunicacional activo con frecuencia esta no es del todo oportuna, los cual genera que tengan dificultades para lograr una comunicación organizacional adecuada en su totalidad. Los resultados de las dimensiones a nivel general son: canales de comunicación “regular” con un valor promedio de 3.16, dirección de la comunicación “regular” con un valor promedio de 3.02, y código del mensaje “regular” con un valor promedio de 3.34.

PALABRA CLAVE: Comunicación Organizacional



ABSTRACT

The present research work was developed in the Service Provider of SEDACUSCO S.A., which had the objective of describing how the Organizational Communication of the aforementioned Entity's personnel was taken as dimensions of research for the communication channels, communication direction and interpersonal communication.

The type of research is basic, descriptive level and non-experimental design. The study population consists of 65 workers, from which primary information was collected through the survey specifically prepared for this work. The sample was census, which takes the total population. It was determined that the Organizational Communication in the Service Provider SEDACUSCO S.A. 2016, is "regular", with an average of 3.17 according to the measurement scale determined, that is to say that although it maintains an active communication flow frequently this is not at all timely, which generates that they have difficulties to obtain an adequate organizational communication in its totality.

Overall results of the dimensions are: regular communication channels with an average of 3.16, regular communication direction with an average of 3.02 and regular message code with an average of 3.34.

KEYWORD: Organizational Communication