



Universidad Andina del Cusco
Facultad de Ciencias y Humanidades
Escuela Profesional de Turismo



TESIS

La Comunicación Organizacional Interna de la Agencia Operadora

CREES Cusco 2019

Presentado por:

Bach. Axel Cárdenas Paz

Para optar el título de profesional de:

Licenciado en Turismo

Asesor: Mg. Leonel Fuentes Monge

Cusco - Perú

2019



Resumen

La presente investigación que lleva por título “La Comunicación Organizacional Interna en la Agencia Operadora CREES, Cusco 2019”, la comunicación organizacional interna un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios.

La investigación tiene como objetivo describir la comunicación organizacional interna en la agencia operadora CREES, Cusco 2019. Formulando la siguiente hipótesis, La comunicación organizacional interna en la agencia operadora CREES, Cusco 2019 presentará un nivel inadecuado. Tipo de investigación es: Básica, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo. La población de la investigación son los trabajadores de la agencia operadora CREES, tal agencia cuenta con 24 trabajadores, los cuales permitirán calcular que tan adecuada es la comunicación organizacional entre ellos. Como resultado final de la investigación se concluye que la Comunicación Organizacional Interna en la agencia Operadora CREES, es considerada medianamente inadecuada, por parte de los trabajadores, con respecto a las dimensiones estudiadas (identificación, información, integración e involucramiento).

Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas en una escala de Likert, procesados y computarizado en Word y SPSS.

Palabra clave: Comunicación organizacional interna, Agencia operadora.

El bachiller.



Abstract

The next research entitled “The internal organizational communication in the operating agency CREES, Cusco 2019”, Internal organizational communication is a fundamental axis of enterprises and its main objective is to contribute to the achievement of organizational results, strengthening the identification of employees with the company, providing them with relevant, sufficient and timely information, reinforcing their integration, and generating in them a favorable image of the organization and its products and services. The objective of this research is to describe the internal organizational communication in the operator agency CREES, Cusco 2019. Formulating the following hypothesis: Internal organizational communication in the operator agency CREES, Cusco 2019 will present an inadequate level. Type of research is: Basic, quantitative approach, with non-experimental design and descriptive scope. The research population are the workers of the operator agency CREES, this agency has 24 workers, which will allow to calculate how adequate is the organizational communication between them. As a final result of the investigation, it is concluded that the Internal Organizational Communication in the CREES Operating Agency, is considered moderately inadequate, by the workers, with respect to the dimensions studied (identification, information, integration and involvement).

The data collection techniques were the surveys on a scale of Likert, processed and computerized in Word and SPSS.

Keyword: Internal organizational communication, operator agency.

The bachelor