



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
IMAGEN CORPORATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES – SAN MARTIN EN EL AÑO 2014”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

DIN RAY LOZANO ALEGRIA

ASESORES:

LIC.

M.SC. KARLA MARTEL ALFARO

TARAPOTO – PERÚ

2014

“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – SAN MARTIN EN EL AÑO 2014”

PÁGINA DEL JURADO

LIC. MICHAEL ARÉVALO ACHING
DIRECTOR DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

M.SC. ALBERTO SOTERO MONTERO

LIC. M.SC. KARLA MARTEL ALFARO

DEDICATORIA

A mi Madre SELMIRA ALEGRIA GARCIA y a todos mis seres queridos por brindarme su apoyo incondicional ya que fueron mi motivación para hacer posible mi sueño.

A todos los docentes de la facultad
de Administración
que han contribuido en mi formación
Profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud y agradecimiento a:

Mis profesores asesores por su constante asesoramiento y paciencia al largo de este proyecto.

A mi padre Elinton lozano lozano por siempre estar brindándome aliento y apoyo en este duro camino.

Al M.Sc. Alberto Sotero Montero
Por Su Sabia Y Buena Orientación
En La Culminación Satisfactoria
Del Desarrollo De Tesis

A la Lic. Adm. Karla Martel Alfaro
Por su sabia y buena orientación
durante la ejecución del proyecto de tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, DIN RAY LOZANO ALEGRIA , con DNI N° 45873277, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto , Julio del 2014

DinRay Lozano Alegría

DNI N° 45873277

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – SAN MARTIN EN EL AÑO 2014”**, con el fin de obtener el Título de Licenciado en Administración.

Pongo a consideración de ustedes Señores Miembros del Jurado, el desarrollo de este tema, como una contribución en bien de nuestra Institución.

Expreso mi eterna gratitud y reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus valiosos conocimientos y enseñanzas que me brindaron a lo largo de mi formación profesional.

Din Ray Lozano Alegría

INDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Antecedentes	10
1.2. Justificación	18
1.3. Fundamentación científica	19
1.4. Problema	32
1.5. Hipótesis	32
1.6. Objetivo	32
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	36
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra, muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Método de análisis de datos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VIII. ANEXOS	54

RESUMEN

En la presente investigación que lleva por título **“Evaluación de la Comunicación Organizacional Y su Incidencia en la Imagen Corporativa de la Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones – San Martín En El Año 2014”**, se pretende evaluar cómo se está gestionando la comunicación dentro de dicha institución para posteriormente ver la relación que esta posee con la imagen institucional, para esto se planteó como objetivo general el apreciar la comunicación organizacional y establecer su incidencia en la imagen corporativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – San Martín en el año 2014, para lo que se tomó como población a los 115 trabajadores que laboran actualmente en la organización y tras encuestarlos y tabular la información se llegó entre otras a las siguientes conclusiones:

El tipo de comunicación imperante en la institución es mayoritaria mente la ascendente, lo que en algunos aspectos como la toma de decisiones perjudica a la entidad al no aceptar sugerencias de los colaboradores.

La mayoría de los colaboradores consideran a las reuniones informativas estresantes y aburridas, debido a que siempre se realizan en el mismo lugar y los ponentes son poco dinámicos.

La imagen interna de la organización se viene gestionando de manera inadecuada, ya que la percepción que tienen los encuestados sobre los sistemas formales no es la adecuada, es decir las normas y políticas que rigen la institución son percibidos como no adecuadas para la institución, asimismo las políticas y procedimientos de control de calidad, política de contrataciones y despidos, política de capacitación y entrenamiento, política de promociones y líneas de carrera, política de incentivos no se están aplicando de modo eficiente.

ABSTRACT

In the present study entitled "Assessment of Organizational Communication and its Impact on the Corporate Image of the Regional Directorate of Transport and Communications – San Martín in the Year 2014", to assess how the way managing communication within said institution to analyze the relationship with the corporate image, this was raised to the general objective of assessing organizational communication and determine their impact on the corporate image of the Regional Bureau of Transport and Communications-San Martín 2014, for what was taken as a population to 115 workers currently working in the organization and after surveying them and tabular information was reached among other the following conclusions: The prevailing type of communication in the institution's majority mind upward, which in some respects as the decision harms the body by not accepting suggestions from reviewers. Most reviewers consider stressful and boring briefings because they are always performed in the same place and the speakers are very dynamic. The internal image of the organization is being managed improperly, because the perception of respondents about formal systems is not adequate, i.e. the rules and policies governing the institution are seen as unsuitable for the institutional policies and procedures for quality control, hiring and firing policy, training policy and training policy for promotions and career paths, incentives policy is not being applied efficiently.