



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MEJORA
DEL SERVICIO DE LA VENTANILLA UNICA DEL MINISTERIO DE
TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO – LAMBAYEQUE, 2014**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Rivera Navarrete Christiam Javier

Bach. Villalobos Jacinto Lorena Del Milagro

Pimentel, Perú – 2014

Resumen

La presente investigación denominado Programa de Comunicación Interna Para la Mejora del Servicio de la Ventanilla Única del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2014; tuvo como objetivo principal elaborar un programa de comunicación interna la mejora del servicio de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Lambayeque.

Se realizó un estudio descriptivo-propositivo con un diseño no experimental donde se tuvo como muestra a 24 trabajadores de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Lambayeque a quienes se aplicó un test a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento al cuestionario.

Se trabajó con un solo grupo a quienes se aplicó un cuestionario en el cual se midieron las variables, en la variable independiente correspondiente a la comunicación interna cuyas dimensiones fueron, comunicación como técnica, comunicación como instrumento, comunicación como habilidad y comunicación como recurso; la variable interviniente correspondiente al clima organizacional cuyas dimensiones fueron estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad; y la variable dependiente correspondiente servicio, estuvo dimensionada por la siguiente estructura, cuyos resultados muestran el estado actual de las dimensiones.

Los resultados muestran que el proceso para una comunicación interna efectiva entre jefe-trabajador a través de reuniones donde la prioridad sea la transmisión de ideas y sentimientos entre los jefes y trabajadores. También que es importante considerar la implementación de actividades de motivación para fortalecer el compañerismo y la colaboración entre los trabajadores. Además se debe realizar reuniones de confraternidad con todo el personal con el fin de mejorar las relaciones interpersonales al generar habilidades sociales. Finalmente se concluye que las estrategias de solución a la deficiente comunicación organizacional interna entre el talento humano, para el desarrollo organización, son necesarias ya que en la Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Lambayeque existen problemas en los equipos de trabajo para generar armonía laboral lo que no permite el desarrollo organizacional.