



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL
CLIMA LABORAL EN LA JEFATURA ZONAL
CHICLAYO DE LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE MIGRACIONES**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autora:

Bach. Fernández Roque Cecilia

<https://orcid.org/0000-0002-1254-0851>

Asesor:

Mg. Pérez Martinto Pedro Carlos

<https://orcid.org/0000-0001-8554-6034>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de comunicación organizacional para la mejora del clima laboral en la Jefatura Zonal Chiclayo de la Superintendencia Nacional de Migraciones; la misma que dividió en tres etapas: actividades generales, programa de comunicación externa e interna y programas de motivación, de las cuales se desprenden una serie de sesiones que contribuirán con la mejora del clima laboral de la institución en estudio. El tipo de investigación fue “No experimental”, bajo un diseño “Descriptivo”. Con una muestra de 17 trabajadores, coincidiendo con la población total. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, una guía de observación y un cuestionario estructurado de clima laboral; para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS, encontrando los siguientes resultados: el 41.2% manifestó que no reciben los materiales adecuados para realizar su trabajo, el 70.6% señaló que nunca se reconoce su esfuerzo por las labores que realizan, el 82.4% mencionó que no se contribuye con su crecimiento profesional, el 70.6% expresó que nunca se satisfacen las expectativas personales y profesionales, el 70.6% nunca ha tenido buena relación con sus compañeros y el 82.4% manifestó que no existe el trabajo en equipo. Se concluye que el personal de migraciones no tiene un buen clima laboral.

Palabras Clave: Clima laboral, comunicación organizacional, estrategia

Abstract

The present research had the general objective of preparing an organizational communication strategy to improve the working environment at the Chiclayo Zonal Headquarters of the National Migration Superintendence; The same one that divided into three stages: general activities, external and internal communication program and motivation programs, from which a series of sessions emerge that will contribute to the improvement of the working environment of the institution under study. The type of research was "Non-experimental", under a "Descriptive" design. With a sample of 17 workers, coinciding with the total population. Two instruments were used to collect the data, an observation guide and a structured questionnaire on working environment; The SPSS program was used for data processing, finding the following results: 41.2% stated that they do not receive the appropriate materials to carry out their work, 70.6% indicated that their effort for the work they do is never recognized, 82.4% I mention that it does not contribute to their professional growth, 70.6% expressed that personal and professional expectations are never met, 70.6% have never had a good relationship with their colleagues and 82.4% stated that there is no teamwork. It is concluded that the migration staff does not have a good working environment.

Keyword: Work environment, organizational communication, strategy