



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO
Y HOTELERÍA**

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE TRABAJADORES Y
SU INFLUENCIA EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
CALLAO, AÑO 2022.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

AUTOR

Bello Lozano, Eliada

ASESOR

Mg. URIBE VARGAS, Evelyn Elizabeth

(<https://orcid.org/0000-0001-5521-2383>)

Lima - Perú

2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 26-jun.-2024 11:36 a. m. -05
Identificador: 2409016222
Número de palabras: 15505
Entregado: 1

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE
TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN EL
MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL CALLAO, AÑO 2022 Por Eliada
Bello Lozano

Índice de similitud	Similitud según fuente
24%	Internet Sources: 24% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 13%

4% match (Internet desde 01-sept.-2022)

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN-00134.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

3% match (Internet desde 23-ene.-2020)

[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/Vinculat%c3%a9gica%205\(2\)%20Julio-diciembre%202019%20completa.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/Vinculat%c3%a9gica%205(2)%20Julio-diciembre%202019%20completa.pdf)

2% match (Internet desde 25-oct.-2022)

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4407/santurio%20ramirez%20fca%20maestria%202019.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

2% match (Internet desde 14-ago.-2019)

<https://es.scribd.com/document/391635147/Info-Comunicacion-Efectiva>

1% match (Internet desde 10-feb.-2021)

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3239/Ruiz%20Portal_TITULO%20SISTEMAS_2018.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 01-ene.-2017)

<http://docplayer.es/16925511-Actas-vi-congreso-internacional-latina-de-comunicacion-social-vi-cilcs-universidad-de-la-laguna-diciembre-2014.html>

1% match (Internet desde 31-mar.-2024)

<https://docobook.com/manual-de-procedimientos-de-ceremonial-y-protocolo.html>

1% match (Internet desde 27-ago.-2021)

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8445/BALLADARES_MO.pdf

< 1% match (Internet desde 28-sept.-2022)

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1600/TESIS%20ROMERO%20MERCADO.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 18-oct.-2022)

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2459/TESIS-2018-ADMINISTRACION-TOVAR%20APARCO%20Y%20RIVEROS%20HUAMAN.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 15-jun.-2021)

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4190/Jauregui%20Villafuerte_IF_2019.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 17-nov.-2022)

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/2000/Tello_Informefinal_2013.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 05-ago.-2013)

<http://es.scribd.com/doc/83342504/razones-academicas-No-5-2012>

< 1% match (Internet desde 03-mar.-2022)

<http://docplayer.es/31502434-Modelo-educativo-modelo-educativo-universidad-nacional-del-callao-2016.html>

< 1% match (Internet desde 05-feb.-2022)

<http://docplayer.es/93746099-Probado-por-resolucion-de-asamblea-universitaria-no-au.html>

< 1% match (Internet desde 19-jul.-2021)

<http://docplayer.es/60202842-Universidad-nacional-de-huancavelica-creada-por-ley-n.html>

< 1% match (Internet desde 02-dic.-2022)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6786/TRABAJO%20DE%20SUFICIENCIA_PARIONA%20CCAHUANA%20LUZ.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 15-dic.-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7537/TSP%20%20VEGA%20TORRES%20PAUL%20DENNIS%20rp.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 20-jun.-2023)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7093/TRSUFIENCIA_CUEVAS%20NOE.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 25-jul.-2023)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7138/TRSUFIENCIA_MORALES%20ESPEJO.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 26-dic.-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7587/TSP%20-%20PUMARICRA%20CARDENAS%20RP.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

RESUMEN

La presente investigación titulada: “**La comunicación efectiva entre trabajadores y su influencia en el mejoramiento de los procesos administrativos en la Universidad Nacional del Callao, Año 2022**”, tiene como objetivo, determinar la incidencia de la comunicación efectiva entre trabajadores sobre el mejoramiento de los procesos administrativos en la Universidad Nacional del Callao; a fin de establecer cuál es la mejor fórmula para llegar a concretizar una comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad universitaria. La prueba muestral se realizó con 40 colaboradores de ambos sexos, en un rango de edad de 35 a 65 años; aplicándose un cuestionario de preguntas abiertas. La investigación es de tipo no experimental y descriptiva. Se comprobó que el individualismo no permite el trabajo en conjunto y redundando en el retroceso de los procesos administrativos de la institución. La falta de información, carencia de empatía, maltrato psicológico y acoso laboral, son algunos patrones de conducta que no permiten la comunicación efectiva entre los miembros analizados. Finalmente, se determinó que el trabajo en equipo es la mayor fuerza para el desarrollo favorable en la institución, mediante una buena comunicación a través del envío y recepción de mensajes entre las distintas dependencias académico administrativas de la universidad. Asimismo, las estrategias para una adecuada comunicación efectiva se basan principalmente en la buena sintonía que debe existir entre jefes y subordinados, siendo estos últimos claves, debido a las habilidades y profesionalismo que asumen en el desarrollo de sus actividades, priorizando una comunicación paralela.

Palabras clave: Comunicación efectiva, desempeño, información, conducta, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Effective communication between workers and its influence on the improvement of administrative processes at the National University of Callao, year 2022", has as objective, to determine the incidence of effective communication between workers on the improvement of administrative processes in the National University of Callao; in order to establish which is the best formula to achieve effective communication between the members of the university community. The sample test was carried out with 40 collaborators of both sexes, in an age range of 35 to 65 years; applying a questionnaire of open questions. The research is non-experimental and descriptive. It was verified that individualism does not allow joint work and results in the setback of the institution's administrative processes. The lack of information, lack of empathy, psychological abuse and workplace bullying are some behavior patterns that do not allow effective communication between the members analyzed. Finally, it was determined that teamwork is the greatest force for favorable development in the institution, through good communication through the sending and receiving of messages between the different academic-administrative units of the university. Likewise, the strategies for an adequate effective communication are based mainly on the good harmony that must exist between bosses and subordinates, the latter being key, due to the skills and professionalism that they assume in the development of their activities, prioritizing a parallel communication.

Keywords: effective communication, performance, information, conduct, quality of service.