



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES COMAS – 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

DÍAZ MENDOZA, LUCIA DEL ROSARIO

**ASESORA:**

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2016 - II**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

**Presidente**

---

Dr. Mairena Fox Petronila Liliana

**Secretario**

---

Dr. Rodríguez Rodríguez Maribel

**Vocal**

Dedicatoria:

Este trabajo se lo dedico a mi familia por su esfuerzo de darme una educación y en especial a mi hijo por ser fuente de inspiración para el logro de mis objetivos.

### Agradecimiento:

Quiero brindar un agradecimiento especial a mis asesores por todos los conocimientos adquiridos y recomendaciones que han servido en el desarrollo de esta investigación.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Díaz Mendoza, Lucia del Rosario con DNI N° 47867142, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional 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 César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

---

**Díaz Mendoza, Lucia del Rosario**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral del área estadística e informática del Hospital Sergio Bernales Comas – 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

**Díaz Mendoza, Lucia del Rosario**

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la comunicación organizacional con el desempeño laboral del área Estadística e Informática del Hospital Sergio Bernales Comas – 2016, se tomó una población censal de 30 trabajadores del área Estadística e Informática del Hospital Sergio Bernales Comas – 2016, siguiendo el criterio establecido para su recolección, se procesó mediante el uso del SPSS 22 y dio como resultado que la relación de las dos variables es positiva considerable por lo tanto se relaciona en gran medida el desempeño laboral de los trabajadores del área Estadística e Informática del Hospital Sergio Bernales Comas .

**Palabras claves:** *comunicación, comunicación organizacional, desempeño laboral.*

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between the organizational communication and the labor performance of the Statistical and Informatics area of the Hospital Sergio Bernales Comas - 2016, a census population of 30 workers was taken from the Statistical and Informatics area of the Hospital Sergio Bernales Comas - 2016 , Following the criterion established for its collection, was processed through the use of SPSS 22 and resulted in that the relationship of the two variables is positive, therefore it is related to a great extent the labor performance of the workers of the Statistics and Informatics area Of the Hospital Sergio Bernales Comas.

**Key words:** communication, organizational communication, job performance.

# ÍNDICE

## Caratula

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstrat	vii
Índice	
viii	

I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	4
1.2.1. Antecedentes Internacionales	4
1.2.2. Antecedentes Nacionales	5
1.3. Teorías Relacionas al Tema	6
1.4. Formulación del problema	11
1.4.1. Problema General	11
1.4.2. Problemas Específicos	11

1.5. Justificación		
12		
1.6. Hipótesis		
13		
1.6.1. Hipótesis General		13
1.6.2. Hipótesis		Específicos
13		
1.7. Objetivos		14
1.7.1. Objetivo General		14
1.7.2. Objetivos		Específicos
14		
II. METODO		14
2.1. Diseño de Investigación:		14
2.1.1. Tipo	de	investigación
14		
2.1.2. Nivel de Investigación		15
2.1.3. Método de investigación		15
2.2. Variables		15
2.2.1. Operacionalización de las Variables		16
2.2.1.1. Comunicación		organizacional
16		
2.2.1.2. Desempeño		Laboral
16		
2.3. Población	y	Muestra
18		
2.3.1. Población		
18		
2.3.2. Muestra		
18		
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad		
18		
2.4.1. Técnica		18

2.4.2. Instrumento de recolección de datos	18
2.4.3. Validez	19
2.4.4. Confiabilidad	19
2.5. Método de análisis de datos	20
2.6. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	21
3.1. Prueba de normalidad	21
3.2. Contrastación de hipótesis	22
3.3. Análisis de los resultados	26
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIÓN	32
VI. RECOMENDACIÓN	33
VII. REFERENCIA	34
VIII. ANEXOS	37
A. Instrumentos	37
B. Matriz de consistencia	39
C. Validación de los instrumentos	40