



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES FUTURO
GROUP S.R.L. – NUEVO CHIMBOTE 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Gutierrez Pirgo, Pamela Judith

ASESOR:

Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2018

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

PAMELA JUDITH CORTIHERREZ PIRGO.....

cuyo título es:

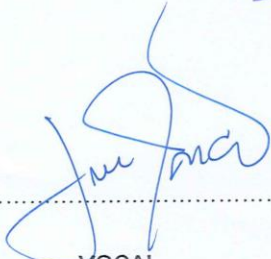
"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES FUTURO GROUP
S.R.L. - NUEVO CHIMBOTE 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).....
..... DIECISEIS (Letras).

Chimbote. 05 de 12 Del 2018.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre Zulema Pirgo Alva y a mi hija Fabianna Adrianny Brack Gutierrez quienes son mi motor y motivo para conseguir una de mis metas, y a mi hermano Yunion Anderson Gutierrez Pirgo que siempre me brindó su apoyo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por nunca abandonarme y darme fuerzas para seguir adelante.

A mis asesores Mg. Mario Landers Moscol y Mg. Manolo Gutiérrez Chilca, por apoyarme en este proceso, además de brindarme conocimientos nuevos.

A mi madre por el apoyo incondicional que siempre me brindo y que gracias a ella terminare una gran meta en mi vida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Pamela Judith Gutierrez Pirgo con DNI N°72044344 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 Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Chimbote, Diciembre Del 2018



Pamela Judith Gutierrez Pirgo

Tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES FUTURO GROUP S.R.L. – NUEVO CHIMBOTE 2018”** la misma que sometemos a vuestra consideración esperamos cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Profesional de Administración de empresas.

Esperamos cumplir con los requisitos de conformidad.

Autor(a).

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	23
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Hipótesis	24
1.7. Objetivo	25
1.7.1. Objetivo general.....	25
1.7.2. Objetivo específicos	25
II. MÉTODO.....	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables y Operacionalización	28
2.3. Población y Muestra	30
2.3.1 Población.....	30
2.3.2. Muestra	30
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.4.1. Técnica de recolección de datos.....	30
2.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	30
2.4.3. Validación	31
2.4.4. Confiabilidad	31
2.5. Método de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
VIII. ANEXOS.....	60

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad poder determinar la relación entre Comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones Futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote 2018, el tipo de investigación fue correlacional, el diseño no experimental – transversal. La población finita estuvo conformada por los 45 trabajadores de la empresa, se usó la encuesta para obtener la información necesaria para ambas variables y de esta manera analizar los resultados. A través del coeficiente de correlación rho de Spearman el cual se obtuvo un valor de 0,775, definiendo así que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables comunicación interna y desempeño laboral y con una significancia bilateral de 0.000 que siendo menor a 0.05 , por tal motivo la hipótesis alternativa se acepta y la hipótesis nula se rechaza. Con respecto a los datos obtenidos resultados siendo que la comunicación interna tiene un 60% que es encuentra regular, a través de sus dimensiones descendente en un 40% regular, la segunda dimensión ascendente con un 62% regular y la tercera dimensión horizontal con un 47% en un nivel regular,; Asimismo la variable desempeño laboral tiene un 47% de trabajadores con un nivel regular , en tanto sus dimensiones demanda de tareas con un 49%, la segunda dimensión valores con un 49% y por último la tercera dimensión orientación a resultados con un 76% de los trabajadores encuestados.

Palabras clave: Comunicación interna, Desempeño laboral, Ambiente laboral

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between Internal Communication and the work performance of the workers of the company Telecomunicaciones Futuro Group S.R.L. - New Chimbote 2018, the type of research was correlational, the non-experimental design - transversal. The finite population consisted of the 45 employees of the company, the survey was used to obtain the necessary information for both variables and in this way analyze the results. Through Spearman's rho correlation coefficient, a value of 0.775 was obtained, thus defining that there is a very strong positive relationship between the variables internal communication and work performance, for this reason the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. With respect to the data obtained results being that the internal communication has a 60% that is regular, through its dimensions descending by 40% regular, the second ascending dimension with a regular 62% and the third horizontal dimension with a 47 % at a regular level: Likewise, the labor performance variable has 47% of workers with a regular level, while its dimensions demand of tasks with 49%, the second dimension values with 49% and finally the third dimension orientation to results with 76% of the workers surveyed.

Keywords: Internal communication, Work performance, Work environment