



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación organizacional interna y desempeño
laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios –
Independencia - 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Bach. Guillen Cabrera Debora Denisse

ASESOR:

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

SECCIÓN

Administración

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2016

Página del Jurado

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, María Elena, Jaime José y a mis queridos hermanos Jaime y Jean Pier por haberme guiado en el camino de la superación, apoyarme a lo largo de mi vida, especialmente en mi carrera profesional por confiar siempre en mí, por su ejemplo de perseverancia, constancia y superación, que me motivó desde niña a salir adelante.

Agradecimiento

A mi asesor Rodolfo Talledo por su apoyo, confianza y paciencia durante el proceso de este estudio. A la empresa SIC Lideres en Servicios y los directivos de dicha empresa por la confianza brindada por permitirme realizar este trabajo de investigación.

Declaración jurada

Yo, Debora Denisse Guillen Cabrera, estudiante del Programa de la Maestría del Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46417339, con la tesis titulada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios, Independencia, 2015”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 10 de enero del 2016

Debora Denisse Guillen Cabrera

Dni: 46417339

Código: 2141039077

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios – Independencia - 2015”, con la finalidad de conocer la correlación entre las dos variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Debora Denisse Guillen Cabrera

Tabla de contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de Tabla	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
I. INTRODUCCIÓN:	13
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales	19
1.2. Fundamentación científica	20
1.2.1. Comunicación Organizacional	20
1.2.2. Desempeño laboral	27
1.3. Justificación	31
1.4. Problema:	32
1.4.1. Planteamiento del problema	32
1.4.2. Formulación del problema	35
1.5. Hipótesis:	36
1.5.1. Hipótesis general	36
1.5.2. Hipótesis Específicas	36
1.6. Objetivos:	37
1.6.1. Objetivo general	37
1.6.2. Objetivos específicos	37
II. MARCO METÓDOLÓGICO:	39
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	41

2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño de investigación	44
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	47
III. RESULTADOS:	48
3.1. Descripción de resultados	49
IV. DISCUSIÓN:	62
V. CONCLUSIONES:	65
VI. RECOMENDACIONES:	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	71
VIII. APÉNDICES:	66
Apéndice A Matriz de consistencia	66
Apéndice B Instrumentos	67
Apéndice C Certificados de validez	69
Apéndice D Base de datos	75
Apéndice E Reporte de pruebas	77

Lista de Tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables	41
Tabla 2: Matriz de operacionalización de las variable Desempeño Laboral	42
Tabla 3: Doctores expertos para validación	45
Tabla 4: Análisis del Alfa de Crombach de la variable 1	46
Tabla 5: Análisis del Alfa de Crombach de la variable 2	46
Tabla 6: Escala de coeficiente de Alfa de Cronbach	47
Tabla 7: Contrastación de la hipótesis General	55
Tabla 8: Contrastación de la hipótesis específica 1	57
Tabla 9: Contrastación de la hipótesis específica 2	58
Tabla 10: Contrastación de la hipótesis específica 3	59
Tabla 11: Contrastación de la hipótesis específica 4	60

Lista de Figuras

Figura 1: Histograma de funciones de la comunicación organizacional interna	49
Figura 2: Histograma de los tipos de la comunicación organizacional interna	50
Figura 3: Histograma de los objetivos de la comunicación organizacional interna.	51
Figura 4: Histograma de las funciones de la comunicación organizacional interna	52
Figura 5: Histograma de las habilidades y capacidades	53
Figura 6: Histograma de las relaciones interpersonales	54

Resumen

En el trabajo de investigación se estudia la relación entre la comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa Sic Lideres en Servicios; empresa contratada por la Compañía Movistar para atender los procesos de postventa de sus clientes y en la cual se ha evidenciado que la comunicación organizacional no es eficaz entre el líder y los subordinados, evidenciándose la falta de comunicación para la organización. Por ello, es necesario considerar la uniformidad de criterios y de políticas para compensar la descentralización de las operaciones y el flujo de información dentro de la empresa.

El estudio de tipo básica y de campo un nivel correlacional, se realizó mediante una metodología cuantitativa a un nivel correlacional, en una población de trabajadores de la empresa SIC Líderes en Servicios, por ser una población de 45 colaboradores la investigación será realizada con todos sus trabajadores.

Luego de haber realizado la contrastación de las hipótesis se puede concluir que existe una alta correlación positiva de 0.752 y una significancia de (0.000, menor a 0.05); entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios – Independencia - 2015.

Palabras claves: Comunicación organizacional interna, desempeño laboral, flujos de comunicación, tipos de comunicación, objetivos de la comunicación, funciones de la comunicación

Abstract

In the research the relationship between internal organizational communication and job performance in the company Sic Leaders in Services is studied; Movistar company contracted by the Company to handle sales processes of its customers and which has shown that organizational communication is not effective between the leader and subordinates, showing a lack of communication for the organization. It is therefore necessary to consider the uniformity of criteria and policies to compensate for the decentralization of operations and information flow within the company.

The study of basic type and field a correlational level, was performed using a quantitative methodology to a correlational level in a population of workers SIC Leaders in Services, as a population of 45 collaborators research will be conducted with all workers.

After completing the testing of hypotheses it can be concluded that there is a high positive correlation of 0.752 and a significance of (0,000, less than 0.05); between internal organizational communication and job performance in the company SIC Leaders in Service - Independence - 2015.

Keywords: internal organizational communication, job performance, communication flows, types of communication, communication objectives, functions of communication