



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

“LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL  
LIDERAZGO PARTICIPATIVO EN EL CALL CENTER ALLUS GLOBAL  
BPO CENTER, LIMA, 2016.”

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

AUTORA:

PACHAS CHUCCHU, LIZ ROCIO

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERU

2016

## PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE  
DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR

---

SECRETARIO  
DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER

---

VOCAL  
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a  
mis padres, hermanos, mi pareja  
y a todos mis demás familiares  
por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial al Dr.  
Luis Fuertes Oblitas por su orientación  
y ayuda en mi tesis y a mi familia  
por la paciencia otorgada.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Liz Rocio Pachas Chucchu con DNI N°47897685 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 de Empresas declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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, Julio del 2016

---

**Liz Rocio Pachas Chucchu**

## **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 Empresarial y su relación con el Liderazgo Participativo en el Call Center Allus Global BPO Center, Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	19
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Objetivo	21
1.7 Hipótesis	22
<b>II. MÉTODO</b>	23
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, operacionalización	24
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	33

<b>III. RESULTADOS</b>	34
3.1 Gráficos de Frecuencias e Interpretación	34
3.2 Prueba de Normalidad	37
3.3 Prueba de Hipótesis	37
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	41
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	46
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	47
<b>VII. REFERENCIAS</b>	48
<b>ANEXOS</b>	51
✓ Instrumentos	
✓ Validación de los instrumentos	
✓ Matriz de consistencia	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Operacionalización de Variables	27
TABLA 02: Validez del instrumento	31
TABLA 03: Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	32
TABLA 04: Estadísticas de fiabilidad	32
TABLA 05: Prueba de Normalidad	37
TABLA 06: Escala de Coeficiente de Correlación	37
TABLA 07: Correlaciones	38
TABLA 08: Correlaciones	38
TABLA 09: Correlaciones	39
TABLA 10: Correlaciones	40



## **RESÚMEN**

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Empresarial y el Liderazgo Participativo en el Call Center Allus Global BPO Center. La población de estudio estuvo conformada por 135 trabajadores de la Cuenta Entel Chile, Segmento de Cuenta Controlada del área de Atención al Cliente y la muestra estudiada lo conformaron 100 trabajadores. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. El procesamiento se realizó mediante el programa estadístico SPSS.V20, la cual nos permitió obtener resultados de tablas y gráficos de frecuencias que luego se interpretaron. Finalmente se concluyó mediante los resultados que existe relación significativa entre la Comunicación Empresarial y el Liderazgo Participativo.

Palabras clave: Comunicación, Liderazgo, Relación.

## **ABSTRACT**

The thesis aimed to determine the relationship between Business Communication and Participatory Leadership in Global BPO Call Center Allus Center. The study population consisted of 135 workers Entel Chile Account Segment Controlled Account Customer area and the sample was made up 100 workers. The data were obtained using the technique of the survey and a questionnaire as a tool. The processing was performed using the statistical program SPSS.V20, which allowed us to obtain results in tables and graphs which are then interpreted frequencies. Finally it was concluded by the results that there is significant relationship between Business Communication and Participatory Leadership.

Keywords: Communication, Leadership, Relationship.