



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN MIBANCO, ANCÓN – 2017**

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

**AUTORA:**

**OLINDA ISABEL ALVAREZ SALCEDO**

**ASESORA:**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**MARKETING**

**LIMA - PERÚ**

**2017 - II**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE  
DR. ARCE ALVAREZ EDWIN**

---

**SECRETARIO  
DR. JIMÉNEZ CALDERÓN CESAR EDUARDO**

---

**VOCAL  
MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**

### **Dedicatoria**

**Dedico este trabajo a toda mi familia y a todas las personas que me motivaron a seguir luchando por lograr mis objetivos profesionales, por tenerme la paciencia, por no dejarme caer y siempre alentarme a seguir luchando por lo anhelo y sueño.**

### **Agradecimiento**

**A la Universidad Cesar Vallejo por permitir que muchos estudiantes puedan continuar una carrera profesional y al profesor Eduardo Jiménez, por el apoyo en el área académica y asesoramiento.**

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Olinda Isabel Alvarez Salcedo con DNI N° 76206043, 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 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, 16 de diciembre del 2017

---

Olinda Isabel Alvarez Salcedo

76206043

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La comunicación organización y su relación con la calidad de servicio en Mibanco, Ancón – 2017”, 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.

Olinda Isabel Alvarez Salcedo

Autora

## INDICE

Caratula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratorio de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
<b>I</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	12
1.2.1 Internacional	12
1.2.2 Nacional	
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Comunicación organizacional	15
1.3.2 Calidad de servicio	18
1.4 Formulación del problema	20
1.4.1 Problema general	20
1.4.2 Problemas específicos	20
1.5 Justificación	20
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general	21
1.7.1 Hipótesis específica	21
1.8 Objetivos	21
1.8.1 Objetivo general	21
1.8.2 Objetivos específicos	21
<b>II</b>	
<b>METODO</b>	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.1.1 Método	22
2.1.2 Nivel	22
2.1.2 Tipo	22
2.1.3 Diseño	22

2.2	VARIABLES DE OPERACIONALIZACION	23
2.2.1	Operacionalizacion	24
2.3	Población y muestra	25
2.3.1	Población	25
2.3.2	Muestra	25
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.4.1	Técnicas de Recolección de Datos	26
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	27
2.4.3	Validez	27
2.4.4	Confiabilidad	28
2.4.5	Métodos de análisis de datos	28
2.4.6	Aspectos éticos	29
III	<b>RESULTADOS</b>	30
IV	<b>DISCUSION</b>	44
V	<b>CONCLUSION</b>	47
VI	<b>RECOMENDACIÓN</b>	48



## RESUMEN

La presente investigación titulada: La comunicación organizacional y su relación con la Calidad de servicio en Mibanco, Ancón – 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio, en Mibanco, Ancón – 2017.

Así mismo la metodología empleada para la elaboración de dicha tesis estuvo relacionada al método cuantitativo y el diseño de la investigación ha sido el correlacional. La población estuvo representada por 80 clientes, lo cual se tuvo una muestra censal utilizando la totalidad de la población para la muestra. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario, para recolectar información sobre ambas variables.

Dado los resultados más importantes obtenidos por la prueba estadística de Rho de Spearman se tuvo lo siguiente: un nivel de relación de 0,618; lo cual indica que la correlación es positiva media. Por lo tanto se concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en Mibanco, Ancón – 2017.

Palabras claves: comunicación organizacional y calidad de servicio

## ABSTRACT

The present research entitled: Organizational communication and its relation with Quality of service in Mibanco, Ancón - 2017, had as general objective to determine the relationship between organizational communication and quality of service, in Mibanco, Ancón - 2017.

Likewise, the methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative method and the design of the research has been the correlation. The population was represented by 80 clients, which was a census sample using the total population for the sample. The technique that was used was the survey and as a tool a questionnaire, to collect information on both variables.

Given the most important results obtained by the Spearman Rho test, the following was observed: a relationship level of 0.618; which indicates that the correlation is average positive. Therefore, it is concluded that there is a direct and significant relationship between organizational communication and quality of service in Mibanco, Ancón - 2017.

**Keywords:** organizational communication and quality of service