



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa  
Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Rojas Gomez, Keiko Mayumi (ORCID: 0000-0003-4514-0448)

**ASESORA:**

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2019

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Elva Gómez, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre Peñafort Rojas, a pesar de nuestra distancia, siento tu compañía y confianza conmigo, lo cual es tan especial para ustedes como lo es para mí.

A mis hermanos que, a pesar de todo, me apoyaron en todo momento. A mi amiga Helen, a quien quiero y admiro bastante, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. Así también a todos aquellos que estuvieron alentándome para poder establecer y culminar mi investigación logrando mi meta.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Elva y Peñafort por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de la vida.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida. A todos ellos que son mi fortaleza de día a día, a quienes quiero mucho.

Así también agradezco mucho a mis profesores y asesores Cervantes y Vargas por su confianza, apoyo y dedicación de tiempo, y por haber compartido sus conocimientos a lo largo del ciclo.

## Página de Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Rojas Gomez Keiko Mayumi** cuyo título es: **La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teletatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número) **catorce** (letras).

Lima, Ate 02 de Julio del 2019

  
.....  
**DR. NAVARRO TAPIA JAVIER**  
PRESIDENTE

  
.....  
**Mg. Vargas Moruno Jorge Alberto**  
SECRETARIO

  
.....  
**Mg. Cervantes Rawson, Edgard**  
VOCAL

Revisó	 VICERECTORADO de Investigación / <b>DEVAC</b> / Responsable del P.S.C.	 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	 RECTORADO
--------	---	---	--

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán consideradas como COPIA NO CONTROLADA.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Keiko Mayumi Rojas Gomez, con DNI N° 48840896, 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 bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, julio del 2019



.....  
Rojas Gomez Keiko Mayumi

48840896

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Población, muestra y muestreo	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de Análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	40
<b>III. RESULTADOS</b>	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	55
<b>V. CONCLUSIONES</b>	61
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	63
<b>REFERENCIAS</b>	67
<b>ANEXOS</b>	73

## RESUMEN

El presente desarrollo tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019, fue basado en los colaboradores ya que son el eje esencial de toda organización. La investigación busco que las organizaciones actualmente desarrollen y tomen conciencia de cómo mantener una comunicación organizacional positiva para que ayude alcanzar un desempeño laboral ventajoso a todos los colaboradores e identificación con la empresa, figurando el compromiso de sus actividades.

Para ello, se utilizó la técnica de muestra censal, el cual estuvo conformado por 93 colaboradores, asimismo la investigación es de diseño no experimental, de tipo aplicada con corte transversal, teniendo un nivel descriptivo correlacional. En las dos variables se aplicó la recolección de datos básicos a base de preguntas de escala Likert, de lo cual se consideraron 16 ítem para la variable independiente y 16 ítem para la variable dependiente, con una suma de 32 preguntas y un total de 8 dimensiones.

Del mismo modo, con esta tesis se muestra que existe una relación positiva considerable entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral teniendo como coeficiente en la prueba estadística de correlación Rho de Spearman (0,696, Sig. (Bilateral)=0.000;(p<=0.05)), asimismo se aplicó el coeficiente de alfa de Conbrach para obtener el grado de confiabilidad, se realizó mediante el SPSS 25, teniendo como resultado 0,757 para la variable comunicación organizacional y 0,621 para la variable desempeño laboral. Asimismo, los resultados obtenidos por los colaboradores, permitieron identificar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

**Palabras claves:** Comunicación organizacional, el desempeño laboral y compromiso organizacional

## ABSTRACT

The present development has as general objective to determine the relation that exists between the organizational communication and the labor performance of the company Teleatento del Perú SAC, commercial platform of movistar, Ate 2019, was based on the collaborators and you are the essential axis of all the organization The research I seek that organizations are currently developing and becoming aware of how to maintain a positive organizational communication to help achieve an advantageous work performance to all employees and identification with the company, including the commitment of their activities.

For this, it is the technique of the census sample, which was made up of 93 collaborators, as well as the research in the non-experimental design, of applied type with a transversal cut, taking into account a correlational descriptive level. In the two variables, the basic data collection was applied to a Likert scale question base, of what is considered as 16 items for the independent variable and 16 for the dependent variable, with a sum of 32 questions and a total of 8 dimensions.

Similarly, this thesis shows that there is a considerable positive relationship between organizational communication and work performance having as a coefficient in the Spearman's Rho correlation statistical test (0.696, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )), likewise the Conbrach alpha coefficient was applied to obtain the degree of reliability, it was carried out through the SPSS 25, resulting in 0.757 for the organizational communication variable and 0.621 for the labor performance variable. Likewise, the results obtained by the collaborators, allowed to identify the relationship between organizational communication and work performance in the company Teleatento del Perú S.A.C.

**Keywords:** Organizational communication, work performance and organizational commitment