



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA WARI INVERSIONES S.A.C EN EL  
DISTRITO DE SJL, 2016”.**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**JOHN CARLOS DIAZ MUNDACA**

**ASESOR:**

**MARCO ANTONIO CANDIA MENOR**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA- PERU**

**2016**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme estar en el mundo y convertir uno de mis sueños más anhelados en realidad.

A mis padres por darme la vida a mis hermanos por haberme apoyado siempre, por haberme educado con mucha paciencia y amor porque día tras día me han impulsado para seguir estudiando y alcanzar mi gran objetivo.

A todas aquellas personas que con la bendición de Dios me brindan buenos consejos para tomar mejores decisiones y así hacer posible la culminación de mi investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios el más grande por haberme iluminado siempre todos los días, dándome las fuerzas necesarias y las ganas para no rendirme nunca.

A todos mis estimados y queridos profesores de la casa de estudios “Universidad Cesar Vallejo” por su compromiso y admirable entusiasmo en brindarnos sus conocimientos, por su ayuda fundamental para tener un mejor éxito en mi vida profesional.

A mi jefe del lugar de trabajo, a mis amigos, compañeros, por el respeto y estimable facilitación de información para la contribución del presente proyecto de tesis.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, John Carlos Díaz Mundaca, identificado con DNI N°76860111, con la finalidad de cumplir con las disposiciones que se consideran en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de las Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, manifiesto bajo juramento que toda la información que esta acoplada es veraz y auténtica.

Así mismo, asumo responsabilidad frente a cualquier encubrimiento de los documentos e información adjuntada.

Lima, diciembre del 2016.

---

JOHN CARLOS DIAZ MUNDACA  
DNI N°76860111

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del jurado presento la tesis titulada “Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Wari Inversiones S.A.C en el distrito de SJL, 2016”, con el propósito de poder identificar la relación entre la Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Wari Inversiones S.A.C el distrito de SJL, 2016, para efectuar y cumplir el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de licenciado en administración.

Perseverando cumplir con todos los requisitos de aprobación.

## INDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad Problemática</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>16</b>
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	<b>22</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	<b>23</b>
<b>1.6. Hipotesis</b> .....	<b>24</b>
<b>1.7. Objetivos</b> .....	<b>25</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1. Diseño de la investigación</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3. Población y muestra</b> .....	<b>31</b>
<b>2.4. Teorías e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	<b>31</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>35</b>
<b>2.6 Aspectos éticos</b> .....	<b>35</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>36</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>43</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	<b>47</b>
<b>VI. RECOMENDACIÓN</b> .....	<b>49</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo n°1 Matriz de consistencia.....	53
Anexo n°2 Cuestionario comunicación Interna.....	55
Anexo n°3 Cuestionario Desempeño Laboral .....	56
Anexo n° 4 Matriz Operacional Comunicación Interna.....	57
Anexo n°5 Matriz Operacional Desempeño Laboral.....	58
Anexo n°6 Tabla de Especificaciones de Comunicación Interna.....	59
Anexo n°07: Tabla de especificaciones de Desempeño Laboral.....	60

Anexo n°08: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento.....	61
Anexo n°9 : Validación del instrumento .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>01:</b> Operacionalización Variable 1.....	30
<b>02:</b> Operacionalización Variable 2.....	31
<b>03:</b> Fiabilidad Variable 1.....	32
<b>04:</b> Fiabilidad Variable 2.....	33
<b>05:</b> Validación Variable 1.....	33
<b>06:</b> Validación Variable 2.....	34
<b>07:</b> Expertos validación de la variable 1 y 2.....	34
<b>08:</b> Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	36
<b>09:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 1 y Variable 2.....	37
<b>10:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 2 y Variable 2.....	38
<b>11:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 3 y Variable 2.....	39
<b>12:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 4 y Variable 2.....	40
<b>13:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 5 y Variable 2.....	41
<b>12:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 6 y Variable 2.....	42

## RESUMEN

La presente tesis cuyo título es comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa wari inversiones s.a.c, la cual tuvo como su principal propósito de Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa Wari Inversiones s.a.c del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016, su interpretación se realizó con sus variables, la primera variable Comunicación Interna conformada por sus aspectos importantes , comunicación formal, comunicación , informal, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación lateral, comunicación transversal cabe resaltar que lo sostienen los autores Robbins, S y Coulter, M, en su libro de administración además la segunda variable que es el desempeño laboral conformada por las recompensas, retroalimentación , desarrollo, relaciones, percepción, potencial de desarrollo y asesoría sostenidas por el autor I, Chiavenato en su libro gestión del talento humano. Además se indica el tipo de metodología utilizado la cual es descriptiva correlación y el diseño es no experimental transversal, su población de estudio fue de 60 colaboradores, así mismo los resultados fueron Basándose en los resultados se puede afirmar que la comunicación interna es regular 71.7% y bajo en un 28,3%: así mismo el desempeño laboral es regular en un 81.7% y bajo en 18,3%, la comunicación interna y el desempeño laboral se pudo determinar que existe una relación ( $r=0.754$ ,  $\text{sig.}=0.000$ ) entre la variable de comunicación interna y desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Comunicación interna, desempeño, talento, potencial de desarrollo.

## ABSTRACT

The present thesis whose title is internal communication and work performance in the employees of the company wari inversions, which had as its main purpose to identify the relationship between internal communication and work performance of the company Wari Inversiones sac del arrondissement Of San Juan de Lurigancho in 2016, its interpretation was performed with its variables, the first variable Internal Communication conformed by its important aspects, formal communication, communication, informal, downward communication, upward communication, lateral communication, Authors Robbins, S and Coulter, M, in their book of administration, and the second variable that is the labor performance made up of the rewards, feedback, development, relationships, perception, development potential and counseling supported by author I, Chiavenato In his book Managing Human Talent. In addition, it indicates the type of methodology used which is descriptive correlation and the design is non-experimental cross-sectional, its study population was 60 collaborators, also the results were Based on the results it can be affirmed that the internal communication is regular 71.7% And low in 28.3%: the same work performance is regular in 81.7% and low in 18.3%, internal communication and work performance could be determined that there is a relationship ( $r = 0.754$ ,  $\text{sig} = 0.000$ ) between the internal communication variable and work performance.

Keywords: Internal communication, performance, talent, development potential.