

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



T003_24674343_M

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
BANCO DE LA NACIÓN DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2018**

Tesis presentada por:

Br. Javier Corrales Viza

Para optar al grado académico de
Maestro en Administración mención
Gestión Pública y Desarrollo
Empresarial

ASESOR:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2019

RESUMEN

La presente investigación titulada *Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación de la provincia del cusco, 2018*, pretende indagar sobre ¿De qué manera influye la **comunicación organizacional** en el **desempeño laboral** de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, 2018?, con el objetivo de: Determinar la influencia de la **comunicación organizacional** en el **desempeño laboral** de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, 2018. Para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: La **comunicación organizacional** influye de manera directa y significativa en el **desempeño laboral** de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, 2018. Esta investigación se fundamenta de tipo de investigación mixto (cuantitativo y cualitativo), según la naturaleza de los instrumentos aplicados es de tipo cuantitativo, nivel de investigación es descriptivo y correlacional y el diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional o transversal, además se utilizó el método de investigación deductivo. Se trabajó con una población de 104 colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, con una muestra no probabilístico por método de conveniencia. Población de 05 directivos del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, se utilizó el tipo no probabilístico por método por conveniencia a 3 directivos. La recopilación de la información se utilizó las técnicas de observación directa, entrevistas, encuesta y la revisión documentaria, priorizando la apreciación y valoración de los propios actores de la institución. Llegado a las siguientes conclusiones: Se ha evidenciado que la comunicación organizacional influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, 2018. La intensidad de la relación hallada es el coeficiente de correlación Pearson ($r = 0,759^{**}$), que tienen asociados un probabilidad $\rho = 0,000 < 0,05$, y según la percepción de los colaboradores, es una relación positiva fuerte significativa entre estas variables, es decir la adecuada comunicación organizacional contribuye eficazmente en la mejora continua del desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincial del Cusco.

Palabras claves: Comunicación organizacional, desempeño laboral.

ABSTRAC

The present research entitled Organizational Communication and its influence on the work performance of employees of the bank of the nation of the province of Cusco, 2018, seeks to investigate on how does organizational communication influence the work performance of employees of the Bank of the Nation of the province of Cusco, 2018 ?, with the objective of: Determining the influence of the organizational communication in the work performance of the employees of the Bank of the Nation of the province of Cusco, 2018. For this, the following was operationalized Hypothesis: Organizational communication directly and significantly influences the work performance of employees of the Bank of the Nation of the province of Cusco, 2018. This research is based on a type of mixed research (quantitative and qualitative), according to the nature of The instruments applied are quantitative, research level is descriptive and correlates The research design is non-experimental and transectional or transversal, and the deductive research method was used. We worked with a population of 104 employees of the Bank of the Nation of the province of Cusco, with a non-probabilistic sample by convenience method. Population of 05 executives of the Bank of the Nation of the province of Cusco, the non-probabilistic type was used by method for convenience to 3 executives. The information collection was used techniques of direct observation, interviews, survey and documentary review, prioritizing the appreciation and assessment of the institution's own actors. Having reached the following conclusions: It has been shown that organizational communication directly and significantly influences the work performance of employees of the National Bank of the province of Cusco, 2018. The intensity of the relationship found is the correlation coefficient. Pearson ($r = 0.759^{**}$), which have associated a probability <0.05 , and according to the perception of the collaborators, is a significant strong positive relationship between these variables, that is, the appropriate organizational communication contributes effectively in the continuous improvement of the work performance of employees of the National Bank of the province of Cusco.

Keywords: Organizational communication, work performance.