



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE  
LA CLÍNICA SANTA MARÍA DEL SUR, DISTRITO DE SAN JUAN DE  
MIRAFLORES, AÑO 2013”**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

ZAPATA CHUNG JONATHAN SAUL

**ASESOR:**

DR. HUMANCHUMO VENEGAS HENRY

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

RECURSOS HUMANOS

**LIMA - PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mis padres por todo el apoyo incondicional que me supieron dar durante el proceso de mi investigación.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis amados padres Lucy Chung Gonzales y Juan Zapata Llaque, a los cuales les agradezco infinitamente por la oportunidad de brindarme estudios universitarios, la confianza, el apoyo moral, por enseñarme con el ejemplo, los valores de la humildad, perseverancia y responsabilidad, puntos claves para el logro de mi ansiada meta: ser profesional.

Finalmente, a todos aquellos que no creyeron en mí, aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, aquellos que nunca esperaban que lograría terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que se opusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.

## PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, solicito a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: ***“LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU REPERCUSION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CLINICA SANTA MARIA DEL SUR EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2013”***

elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

La presente investigación no experimental transversal realizada es de tipo descriptivo-correlacional, cuya investigación se orienta a identificar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confió en que sabrán reconocer, de manera ecuánime el mérito de la presente investigación, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer a la presente.

Atento y respetuosamente.

**El Autor**

## INDICE

Caratula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V
RESUMEN	VII
ABSTRAC	VIII
I. INTRODUCCIÓN	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
Realidad problemática	10
Nivel Internacional	10
Nacional	11
Local	12
Formulación del problema	13
Problema General	13
Problemas Específicos	13
Justificación	14
Social	14
Económico	14
Teórico	14
Antecedentes	15
Objetivos	16
General	16
Específico	16
II. MARCO REFERENCIAL	17
Marco teórico	18
La Comunicación Interpersonal	18
Desempeño Laboral	20
Bases Teóricas	22
Marco Conceptual	23

III.	MARCO METODOLÓGICO	24
	Hipótesis	25
	Hipótesis General	25
	Hipótesis Nula	25
	Hipótesis Especifica	25
	Variables	26
	Definición Conceptual	26
	Variable Independiente	26
	Definición Conceptual	26
	Variable Dependiente	26
	Definición Conceptual	26
	Definición Operacional	27
	Metodología	28
	Tipos de Estudio	28
	Diseño	28
	Población y Muestra	28
	Método de investigación	28
	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
	Métodos de análisis de datos	29
IV.	Resultado	30
V.	Discusión	46
VI.	Conclusiones	49
VII.	Sugerencias	51
VIII.	Referencias Bibliográficas	53
	Anexos	56

## RESUMEN

Hoy en día en las organizaciones es muy importante que el personal de una empresa, este en constante comunicación y coordinación entre todas las áreas de trabajo mediante procesos administrativos que conlleven a la buena gestión de la misma.

El principal objetivo de esta investigación fue conocer la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de La Clínica Santa María del Sur.

En primera instancia se logró acceder a material bibliográfico con respecto al tema mencionado y conocer variada información sobre la situación laboral actual en las empresas del rubro salud en nuestro país.

Cabe destacar, que se verifico en la empresa que existe una falta de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa, esto repercute en su desempeño como trabajador. Como consecuencia se manifiesta en un bajo rendimiento y productividad, desmotivación y falta de compromiso. Se debe acotar, que no hay una capacitación constante y evaluación permanente al trabajador.

Específicamente hace falta una comunicación horizontal con métodos o procesos que conlleven a cumplir objetivos y coordinación con el equipo de trabajo.

Finalmente, a través de la metodología, se hizo una encuesta a los trabajadores de la empresa para conocer sus opiniones y percepciones del tema.

Con la presente investigación se logró demostrar y concluir que mediante los resultados obtenidos: La comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de La Clínica Santa María del Sur, en el distrito de San Juan de Miraflores.

## ABSTRAC

Today in organizations is very important that the staff of a company, is in constant communication and coordination between all work areas by administrative processes that lead to the good management of the same.

The main objective of this research was to determine the relationship between interpersonal communication and job performance of administrative workers of La Clínica Santa María del Sur.

First, we achieve access bibliography on the subject mentioned, I get to know various information about the current labor situation in the health care companies in the industry in our country.

On this basis, the company was verified that there is a lack of coordination and communication among the staff of the company that affect its performance as a worker. Following is manifested in poor performance and productivity, lack of motivation and lack of commitment. It must be enclosed, there is ongoing training and constant evaluation of the worker.

Specifically, we need a horizontal communication methods or processes that lead to meet objectives and coordination with work. Finally, team through the methodology, it was a survey of company employees for their opinions and perceptions of the subject.

With the present investigation demonstrate achievement and conclude that by the results: Interpersonal communication is related to job performance of administrative workers of La Clínica Santa María del Sur, in the district of San Juan de Miraflores