

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Comunicación organizacional y desempeño laboral: Una
investigación cuantitativa en colaboradores de una empresa
minera peruana**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Diana Sofia Villacrez Davila
Inés Garcenia Tintaya Condori

Asesor:

Dra. Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez

Lima, diciembre 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo **Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Comunicación organizacional y desempeño laboral: Una investigación cuantitativa en colaboradores de una empresa minera peruana”** de los autores Diana Sofia Villacrez Davila e Inés Garcenia Tintaya Condori tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 30 días del mes de diciembre del año 2025

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read 'Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez'.

Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Naña, Villa Unión, a 16 día(s) del mes de diciembre del año 2025 siendo las 11:30 horas,

reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a) Mg. Carlos Eduardo Coronado Babalada el (la) secretario(a) Mg. Alcides Alberto Flores Saenz y los demás miembros: Mg. Sandra Sachith Flores Guillen y el (la) asesor(a) Dra. Yessica del Pozo Ordoñez

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: «Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral: Una investigación cuantitativa en colaboradores de una empresa minera peruana?» del(los) bachiller(es):

- a) Jónis Garcenia Tintaya Bondori
- b) Diana Sofía Villacrez Davila
- c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Jónis Garcenia Tintaya Bondori

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	Buena	Muy Buena

Bachiller (b): Diana Sofía Villacrez Davila

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	Buena	Muy Buena

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente/a
[Firma]
 Asesor/a
[Firma]
 Bachiller (a)
Jónis

[Firma]
 Secretario/a
[Firma]
 Miembro
[Firma]
 Bachiller (b)
Diana

[Firma]
 Miembro
[Firma]
 Bachiller (c)

Comunicación organizacional y desempeño laboral en minera peruana

Organizational communication and job performance in a Peruvian mining company

Inés Garcenia Tintaya Condori¹

Diana Sofía Villacrez Dávila²

Yessica del Rocio Erazo Ordoñez³

¹ Universidad Peruana Unión, Perú e-mail: inestintaya@upeu.edu.pe

² Universidad Peruana Unión, Perú e-mail: dianavillacrez@upeu.edu.pe

³ Universidad Peruana Unión, Perú e-mail: @upeu.edu.pe

Resumen

El propósito de esta investigación es identificar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa minera en Perú. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal de nivel explicativo con uso del modelo de ecuaciones estructurales (SEM), en una muestra de 214 trabajadores. Se aplicó como instrumento el cuestionario el test de comunicación organizacional y la escala de desempeño laboral individual (IWPQ). Los resultados evidenciaron una influencia positiva de 73% de las dimensiones de comunicación organizacional en la variabilidad del desempeño laboral. Asimismo, las dimensiones comunicación ascendente, descendente y horizontal influyen con un coeficiente ($\beta = 0.21, p < 0.001$; $\beta = 0.22, p < 0.001$; $\beta = 0.22, p < 0.001$) respectivamente en el desempeño laboral. Finalmente, el modelo teórico es aceptable dado que los siguientes indicadores tales como: chi cuadrado (χ^2) = 7.345, $gl = 12$, $p < 0.001$; CFI = 0.973; RMSEA = 0.047; RMSR = 0.024, se encuentran dentro de los parámetros establecidos. Se concluye que una buena comunicación organizacional en todas las direcciones, entre jefes, subordinados y colegas es clave en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera.

Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, mineras.

Abstrac

The purpose of this research is to identify the influence between organizational communication and job performance in the collaborators of a mining company in Peru. Quantitative approach research was carried out, with a non-experimental cross-sectional design at the explanatory level using the structural equation model (SEM), in a sample of 214 workers. The Organizational Communication Test questionnaire and the Individual Work Performance Scale (IWPQ) were used as instruments. The results showed a positive influence of 73% of the organizational communication dimensions on the variability of work performance. Likewise, the dimensions of upward, downward and horizontal communication influence with a coefficient ($\beta = 0.21, p < 0.001$; $\beta = 0.22, p < 0.001$; $\beta = 0.22, p < 0.001$) respectively in job performance. Finally, the theoretical model is acceptable since the following indicators such as: chi square (χ^2) = 7.345, $gl = 12$, $p < 0.001$; CFI = 0.973; RMSEA = 0.047; RMSR = 0.024, are within the established parameters. It is concluded that good organizational communication across all departments, including managers, subordinates, and colleagues, is key to the job performance of workers in the mining company.

Keywords: Organizational communication, job performance, upward communication, downward communication, horizontal communication, mining.