



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION

**TESIS**

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE  
CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CERÁMICA SAN  
LORENZO EL DISTRITO DE LURÍN, 2013"

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

SILVIA VANESSA SILVA ANDRADE

**ASESOR:**

MG. MIGUEL RENTERIA ANGELES

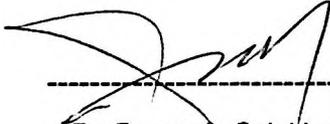
**LINEA DE INVESTIGACION**

Administración de Talento Humano

Lima Perú

2014

## Página del jurado



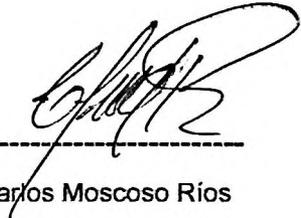
---

Dr. Bernardo Cojal Loli  
Presidente



---

Mg. Teresa Gonzales Moncada  
Secretario



---

Mg. Carlos Moscoso Ríos  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis Hijos, Nicolie, Sophia, Mathew e Ítaio son el impulso de mi vida para seguir adelante cada día, sus voces son la luz en mi oscuridad ei cuai me inspira a seguir adelante.

A mi Madre, por ser mi compañera y amiga, por creer en mí y darme aliento a seguir en los duros momentos, te amo por ser quien eres y no cambies.

A mi Padre, por estar siempre a mi lado, por todo el amor que me das.

A mi hermano y a su esposa por ei apoyo, confianza y cariño.

A mis verdaderos amigos, que Dios puso en mi camino

## **Agradecimientos**

A Dios por ser el que nos ilumina cada instante y por haberme dado la oportunidad de lograr este gran reto en mi vida.

A mis padres Maria y Orlando, por todo su apoyo y amor incondicional.

A mis asesores gracias por sus enseñanzas y aportes, esta tesis es el resultado también de sus conocimientos y experiencias.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo **Silvia Vanessa Silva Andrade** con DNI N° 40539256, 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 de Empresas**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 26 de Julio del 2013.

**Silvia Vanessa Silva Andrade**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CERAMICA SAN LORENZO EL DISTRITO DE LURIN 2013”**, con la finalidad de establecer la relación de la comunicación organizacional y la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Cerámica San Lorenzo ubicado del distrito de Lurín. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de **Licenciado en Administración**.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Silvia Vanessa Silva Andrade**

# INDICE

	<b>Pág.</b>
Caratula	i
Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Indicé de tablas	x
Indicé de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
Antecedentes de la investigación	6
Antecedentes Internacionales	6
La comunicación	8
Elemento del proceso de la comunicación	9
Barreras de la comunicación	14
Efectos de la comunicación	14
La comunicación organizacional	14
Funciones de comunicación organizacional	17
Importancia de la comunicación organizacional	18
Teorías de las comunicación organizacional	19
Los Tipos de comunicación organizacional	25
Gestión administrativa	27
Flujos de comunicación	29
Entorno organizacional	30
La gestión de créditos y cobranzas	34
La gestión de créditos	34
La gestión de cobranzas	37
Análisis de inversión	39

Control de riesgo	44
Los procesos organizacionales	47
Justificación de la investigación	48
Justificación teórica	48
Justificación práctica	48
Justificación metodológica	49
El Problema de Investigación	49
Determinación del problema	49
Formulación del problema de investigación	51
Problema general	51
Problemas específicos	51
Hipótesis	51
Hipótesis general	51
Hipótesis específica	52
Objetivos de la investigación	52
Objetivo general	52
Objetivos específicos	52
<b>ii. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>54</b>
2.1. Variables	54
2.1.1. Definición conceptual de las variables	54
2.2. Definición operacional de las variables	55
2.3. Metodología	56
2.4. Tipos de estudio	56
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.7.1. Técnica de recolección de datos	57
2.7.2. Instrumento de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Aspectos Éticos	58
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>59</b>
3.1. Análisis de fiabilidad	59
3.2. Análisis descriptivo	61
3.3. Análisis correlacional de hipótesis	62

3.3.1. Prueba de hipótesis general	62
3.3.2. Prueba de hipótesis específica	62
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>72</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>77</b>
<b>VIII. ANEXO 1 CUESTIONARIO DE VARIABLE 1</b>	<b>80</b>
<b>IX. ANEXO 2 CUESTIONARIO DE VARIABLE 2</b>	<b>81</b>
<b>X. ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA 1</b>	<b>89</b>
<b>XI. ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA 2</b>	<b>90</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estadístico de fiabilidad Variable 1	62
Tabla 2	Estadístico de fiabilidad Variable 2	62
Tabla 3	Resultados análisis descriptivo 1	63
Tabla 4	Resultados análisis descriptivo 2	64
Tabla 5	Resultados análisis descriptivo 3	65
Tabla 6	Resultados análisis descriptivo 4	66
Tabla 7	Resultados análisis descriptivo 5	67
Tabla 8	Resultados análisis descriptivo 6	68
Tabla 9	Resultados análisis descriptivo 7	69
Tabla 10	Resultados análisis descriptivo 8	70
Tabla 11	Resultados análisis descriptivo 9	71
Tabla 12	Resultados análisis descriptivo 10	72
Tabla 13	Resultados análisis descriptivo 11	73
Tabla 14	Resultados análisis descriptivo 12	74
Tabla 15	Resultados análisis de contrastación de hipótesis general	75
Tabla 16	Resultados análisis de contrastación de hipótesis específica 1	76
Tabla 17	Resultados análisis de contrastación de hipótesis específica 2	77
Tabla 18	Resultados análisis de contrastación de hipótesis específica 3	78

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1	Gráficos de análisis descriptivo 1	63
Grafico 2	Gráficos de análisis descriptivo 2	64
Grafico 3	Gráficos de análisis descriptivo 3	65
Grafico 4	Gráficos de análisis descriptivo 4	66
Grafico 5	Gráficos de análisis descriptivo 5	67
Grafico 6	Gráficos de análisis descriptivo 6	68
Grafico 7	Gráficos de análisis descriptivo 7	69
Grafico 8	Gráficos de análisis descriptivo 8	70
Grafico 9	Gráficos de análisis descriptivo 9	71
Grafico 10	Gráficos de análisis descriptivo 10	72
Grafico 11	Gráficos de análisis descriptivo 11	73
Grafico 12	Gráficos de análisis descriptivo 12	74

## RESUMEN

La Tesis propuesta tiene como título "Comunicación organizacional y la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Cerámica San Lorenzo del distrito de Lurín 2013", como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Cerámica San Lorenzo ubicado en el distrito de Lurín, para ello se realizó un estudio de la situación actual de la gestión de créditos y cobranzas, en las actividades de análisis de inversión, control de riesgo y procesos de gestión, a partir de ello y mediante la aplicación de conceptos y teorías en el tema de estudio ha permitido recoger información importante de los diferentes componentes técnicos para el desarrollo de la investigación. La comunicación organizacional puede contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa, debido a que este mejora la eficiencia en la gestión de crédito y cobranzas manteniendo una buena relación entre los empleados y los clientes, influyendo en la satisfacción de los mismos, originando reducciones de quejas generados por una mala gestión.

La metodología de estudio corresponde a una investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental, transversal, ya que solo será descriptiva y no manipulara ninguna de las variables, la población estuvo conformada por 40 colaboradores considerando la misma cantidad para la muestra, las encuestas realizadas fueron procesadas estadísticamente, habiendo una correlación equivalente entre las dos variables de estudio. Para ello se contó con la colaboración del personal administrativo de las diferentes áreas que cuenta la empresa, por el cual mostraron excelente participación para el desarrollo de los cuestionarios, las que fueron de gran ayuda para el cumplimiento de los objetivos del presente proyecto.

Finalmente en los resultados de la investigación se considera que para la empresa Cerámica San Lorenzo sus clientes potenciales son las pequeñas, micro y macro empresas, por lo tanto el mejor manejo de la comunicación organizacional en la gestión de créditos y cobranzas repercutirá de manera positiva en la atención al cliente y ello permitirá el desarrollo de la empresa.

Palabras claves: Comunicación, créditos, cobranzas

## ABSTRACT

The thesis proposal is entitled "Organizational communication and credit and collection management company San Lorenzo Ceramics - Lurín 2013", the general objective was raised to establish the relationship between organizational communication and management of credit and collection of Ceramics company located in the San Lorenzo district of Lurín, for it was made a study of the current status of credit and collection management in the activities of investment analysis, risk control and management processes, as it and by applying concepts and theories in the field of study has allowed to collect important information from different technical components for the development of research. Organizational communication can contribute to the growth and development of the company, because this improves efficiency in credit and collection management maintaining a good relationship between employees and customers, influencing their satisfaction, resulting in reductions of complaints generated by poor management. The study methodology corresponds to a descriptive correlational non-experimental, cross-sectiona, as only be descriptive and not manipulate any of the variables, the population consisted of 40 employees considering the same amount to the sample, surveys were processed statistically, having equivalent correlation between the two variables under study. This is counted with the collaboration of the administrative staff of the different areas that the company, by which showed excellent participation in the development of the questionnaires, which were of great help to the fulfillment of the objectives of this project. Finally the results of the research company believes that San Lorenzo Ceramics potential customers are small and micro enterprises, therefore better management of organizational communication in credit and collection management have a positive impact on the care customer and this will enable the development of the company.

Keywords: Communication, credits, collections