



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITO VEHICULAR DE UNA  
ENTIDAD FINANCIERA, DISTRITO DE LA MOLINA (LIMA-  
PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:  
Cynthia Gabriela Figueroa Alvarado (0000-0002-9212-6334)

Asesor:  
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 8 de junio de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>FELIX JOSE COLINA YSEA</b>
Miembro 1	<b>OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO</b>
Miembro 2	<b>MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITO VEHICULAR DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, DISTRITO DE LA MOLINA (LIMA-PERÚ), 2022”**

Presentado por el(la) bachiller.

**CYNTHIA GABRIELA FIGUEROA ALVARADO**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**HUGO JESUS SALAS CANALES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>CYNTHIA GABRIELA FIGUEROA ALVARADO</b>		
Nota (en letras):	<b>Dieciséis</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



FELIX JOSE COLINA YSEA  
**Presidente(a) del Jurado**



HUGO JESUS SALAS CANALES  
**Asesor(a)**



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO  
**Miembro 1**



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 10 de junio del 2023

Señor,  
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Cynthia Gabriela Figueroa Alvarado, egresada de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: *Comunicación organizacional y desempeño laboral en el Área de Crédito Vehicular de una entidad financiera, distrito de La Molina (Lima – Perú), 2022*, sustentado para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista  
Cynthia Gabriela Figueroa Alvarado  
DNI: 71920621**



**Firma del asesor de tesis  
Mg. Hugo Jesús Salas Canales  
DNI: 46160527**

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Comunicación organizacional y desempeño laboral en el área de crédito vehicular de una entidad financiera, distrito de La Molina (Lima-Perú), 2022

**Autores.** Cynthia Gabriela Figueroa Alvarado.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2119765634).

**Resultado de la evaluación.** 9%

**Revisado por.** Dr. Helbert Rubén Borja García.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.



## **Dedicatoria**

A mi ángel, Ernesto, por haber sido un padre tan maravilloso, por ser ejemplo de perseverancia y amor incondicional, por permitirme tener los mejores recuerdos de infancia y enseñarme a luchar por mis sueños. Te he sentido en cada paso, eres esa luz que me daba fuerzas para seguir en pie.

A mi madre, Fanny, por celebrarme cada logro con amor y recordarme siempre lo orgullosa que estás de mí.

### **Agradecimientos**

A Dios, por brindarme fortaleza y salud para llegar hasta este momento. Gracias por guiarme por el camino del bien y permitirme no decaer.

A mi asesor de tesis, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por la confianza depositada en mí, por su predisposición, soporte y por las enseñanzas brindadas a fin de efectuar el presente trabajo de investigación.

**Comunicación organizacional y desempeño laboral en el Área de Crédito Vehicular de una entidad financiera, distrito de La Molina (Lima – Perú), 2022**

**Organizational communication and work performance in the Car Finance Area of a financial institution, La Molina District (Lima – Peru), 2022**

Cynthia Gabriela Figueroa-Alvarado<sup>1</sup>

Hugo Jesús Salas-Canales<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Grupo de Investigación Interdisciplinary Research in Business Sciences. Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

### **Resumen**

La comunicación organizacional es un tema crucial en la gestión de cualquier empresa, ya que es la herramienta que permite transmitir información, objetivos y metas a los colaboradores de la organización. En la actualidad, las empresas enfrentan una creciente competencia y cambios constantes en el mercado, lo que ha generado la necesidad de mejorar sus sistemas de comunicación con el fin de aumentar el desempeño y la productividad de los colaboradores. En este contexto, la investigación que se llevó a cabo tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en el Área de Crédito Vehicular de una entidad financiera localizada en el distrito de La Molina (Lima-Perú) durante el 2022. Se desarrolló un estudio no experimental, cuantitativo, correlacional; se incluyó a 52 ejecutivos comerciales del área previamente mencionada a los que se administró un cuestionario de 18 preguntas, con escala de tipo Likert. Se encontró una asociación fuerte y significativa entre comunicación organizacional y desempeño laboral ( $r = 0,781$ ).

*Palabras clave:* Comunicación organizacional; desempeño laboral; comunicación ascendente; comunicación descendente; comunicación cruzada.

## Abstract

Organizational communication is a crucial issue in the management of any company, since it is the tool that allows transmitting information, objectives and goals to the employees of the organization. Currently, companies face increasing competition and constant changes in the market, which has generated the need to improve their communication systems in order to increase the performance and productivity of employees. In this context, the research that was carried out had as its main objective was to determine the relationship between organizational communication and work performance in the Car Finance Area of a financial institution located in La Molina district (Lima-Peru) during 2022. A non-experimental, quantitative, correlational study was conducted; 52 commercial executives from the aforementioned area were included and were given an 18-question questionnaire with a Likert scale. A strong and significant association was found between organizational communication and work performance ( $r = 0,781$ ).

*Keywords:* Organizational communication; work performance; upward communication; downward communication; cross communication.

## Introducción

A lo largo del tiempo, se han producido muchos cambios y transformaciones tanto a nivel social como organizacional, debido al avance de la globalización y el importante desarrollo tecnológico. Estos cambios y transformaciones han permitido la transición de la sociedad industrial a la sociedad de la información, y se ha entendido que el capital más importante de las organizaciones es el recurso humano (Zorlu y Korkmaz, 2021). El ser humano es un ente social que tiende a vivir en constante comunicación con su comunidad y el entorno que lo rodea (ya sea en su vida cotidiana o laboral), contribuyendo con su desarrollo en todo sentido (Latuheru, 2020). La comunicación es una herramienta fundamental en el desarrollo de actividades dentro de una organización, ya que permite la transmisión de información entre los colaboradores y áreas, identifica requerimientos, favorece las relaciones, genera mayor productividad y constituye un componente muy importante del liderazgo. En consecuencia, es clave para el éxito de cualquier organización (Adnan et al., 2020; Hendaryani, 2020).

Desde la perspectiva de Rodríguez-Fernández y Vázquez-Sande (2019), la comunicación organizacional es un campo vital que ha ido adquiriendo un fuerte impulso en los últimos tiempos, ubicándose como una de las actividades de empleabilidad con un crecimiento explosivo. En efecto, en los últimos años, los profesionales de este campo han asumido mayor responsabilidad y capacidad ante una realidad frágil que se ha transformado aún más rápidamente por la acelerada evolución de la tecnología y su impacto transversal en aumento. Ello se debe en gran medida, a la concientización acerca del rol de la comunicación organizacional, dado que, si esta no