



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO
ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA GOLDEN TOWER
CONSTRUCTION S.A.C., LIMA-2020

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. VIGO SALDAÑA, LUCERO ANABEL DEL CARMEN

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR.

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy ahora y a Dios por iluminar mi caminar y protegerme siempre.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza, iluminar mis conocimientos, a mis padres por su apoyo constante y al asesor por ser nuestro guía en esta etapa tan importante.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Comunicación organizacional y los procesos administrativos, cuyo objetivo general es determinar la relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020”.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con de corte transversal, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,967 y 0,923, nivel alto.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables comunicación organizacional y el proceso administrativo con un coeficiente de correlación de $r=853$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

Palabras clave: *comunicación organizacional, proceso administrativo y liderazgo.*

ABSTRACT

This research entitled: Organizational communication and administrative processes, whose general objective is to determine the relationship between organizational communication and administrative processes in the company Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020.

The research was of a quantitative approach, the type of research is basic, of a descriptive correlational level, a non-experimental design with a cross-sectional design was used, the type of sampling was census because the group that represents the population is made up of them. people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.967 and 0.923, high level.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables human talent management and organizational development with a correlation coefficient of $r = 853$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be stated that there is a significant correlation between organizational communication

Keywords: organizational communication, administrative processes and leadership

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	18
1.3.1. Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación Práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.3.4. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Variable 01: Comunicación organizacional	26

2.2.2. Variable 02: Proceso administrativo.....	37
2.3. Definición de términos básicos.....	49
III. MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1. Hipótesis de la investigación.....	51
3.1.1. Hipótesis general.....	51
3.1.2. Hipótesis específicas.....	51
3.2. Variables de estudio.....	51
3.2.1. Definición conceptual.....	51
3.2.2. Definición de operacionalización.....	52
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	52
3.3.1. Tipo de investigación.....	52
3.3.2. Nivel de investigación.....	52
3.4. Diseño de la investigación.....	54
3.4.1. Diseño no experimental.....	54
3.4.2. Enfoque de la investigación.....	54
3.4.3. Corte transversal.....	54
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población.....	55
3.5.2. Muestra:.....	55
3.5.3. Muestra Censal.....	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	56
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	56
3.6.3. Escala de Likert.....	57
3.6.4. Validez del instrumento.....	57
3.6.5. Confiabilidad del instrumento.....	58
3.6.6. Análisis de Fiabilidad:.....	58
3.7. Métodos de análisis de datos.....	58
3.8. Aspectos éticos.....	59
IV. RESULTADOS.....	60
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	60
4.2. Prueba de confiabilidad.....	65
4.3. Prueba de hipótesis.....	66

4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	66
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas	67
V. DISCUSIÓN	70
VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	78
Anexo 1. Matriz de consistencia	79
Anexo 2. Matriz de operacionalización	81
Anexo 3. Instrumento	83
Anexo 4. Validación del instrumento.....	87
Anexo 5. Matriz de Datos.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	53
Tabla 2.	Ficha técnica para la comunicación organizacional y procesos administrativos.....	56
Tabla 3.	Calificación y evaluación del cuestionario de Comunicación organización y Proceso administrativo	57
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos	58
Tabla 5.	Escala de interpretación de la confiabilidad	58
Tabla 6.	Niveles de variable Comunicación organizacional.....	60
Tabla 7.	Niveles de proceso administrativo	61
Tabla 8.	Niveles de planeación	62
Tabla 9.	Niveles de organización	63
Tabla 10.	Niveles de dirección	64
Tabla 11.	Nivel de confiabilidad de variable comunicación organizaional	65
Tabla 12.	Nivel de confiabilidad de variable procesos administrativos.....	65
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación de comunicación organizacional y procesos administrativos	66
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación de comunicación organización y planeación	67
Tabla 15.	Nivel de correlación y significación de comunicación organización y organización	68
Tabla 16.	Nivel de correlación y significación de comunicación organización y dirección	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de comunicación organizacional.....	60
Figura 2. Niveles de procesos administrativos	61
Figura 3. Niveles de planeación	62
Figura 4. Niveles de organización	63
Figura 5. Niveles de dirección	64

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es un tema de creciente importancia en cualquier empresa, sea pública o privada, ya que es vital para el cumplimiento de metas y objetivos.

Una adecuada comunicación organizacional conduce a una mayor efectividad, aumenta el compromiso en la empresa, permite a que los miembros se sientan importantes para la organización y que participen en la empresa al momento de expresar sus opiniones, ideas y aumenta la motivación para un buen desempeño, logrando mejores relaciones entre colegas, jefes, subordinados; permitiéndolo el conocimiento de los recursos humanos.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en 7 capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, menciona del problema de investigación que consta de cuatro puntos muy importantes que son el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del estudio y de los objetivos de la investigación

El capítulo II, trata del marco teórico que está conformado por los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas y finalmente, conformada por la definición de términos básicos.

Respecto al capítulo III, señala la metodología de la presente investigación, el cual incluye la hipótesis tanto general y específicos, la definición conceptual y operacional de las variables; seguidamente el tipo, nivel, diseño, población y muestra, de la misma forma se presenta la técnica e instrumento de recolección de datos, posterior a esto la validez y confiabilidad del instrumento.

En el capítulo IV, da a conocer y se desarrolla la parte estadística, la cual incluye la prueba de validez y confiabilidad del instrumento y la prueba de la hipótesis general y específicas.

Finalmente, en los capítulos V, VI, VII se desarrolla la discusión, conclusiones y las recomendaciones respectivamente; asimismo las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la última década, a nivel internacional en Estados Unidos se han presentado muchos problemas de un tema sumamente importante que es la comunicación organizacional en empresas que brindan servicios de construcción o servicios generales.

Por lo general, los trabajadores pierden dos días de trabajo a la semana ya que dedican más su tiempo a tratar con conflictos, trabajos repetitivos, revisión de datos de proyectos, entre otros que restan importancia a las actividades de mayor prioridad.

Cabe señalar estos tipos de problemas se da porque no hay confianza o simplemente porque no se comunican de manera adecuada, algunos líderes o jefes de proyectos creen que lo importante es lo que ellos dicen y no lo que los demás entienden. Esto hace que las empresas pierdan tiempo, dinero y se duplique el trabajo.

Castro (2015) refiere:

En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente a otros. Ante todo, esto no es poder; es inseguridad. (p.15)

Por otro lado, en los últimos años, a nivel nacional vemos que algunas empresas sobre todo las que se encuentran bajo el régimen microempresa en el sector construcción o servicios generales, no cuentan con procesos administrativos claros, no tienen una buena planificación, es decir; algunas no tienen visión hacia donde quieren llegar, para ello se tiene que saber no solo qué se tiene que alcanzar sino también el cómo.

Además de ello, no cuentan con el liderazgo para manejar a los talentos de una manera adecuada, para orientarlos a los cambios y muchas veces no existe motivación hacia los trabajadores siendo ellos, el eje más importante en una organización. También, se ha visto que no tienen claros las estrategias para la solución de problemas, así como la toma de decisiones llevándoles muchas veces a la quiebra.

Según Blandez (2016) revela:

El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para problemas que se detecten. La administración determina los objetivos y emplea con eficacia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, dirección y control. (p. 7)

En el medio local, en la actualidad en el distrito de San Miguel, en la empresa Golden Tower Construction S.A.C. que brinda servicios sobre todo de mantenimiento a plantas industriales, no cuentan con una buena comunicación entre sus áreas retrasando algunas gestiones y proyectos que son prioritarios en dicha organización, no planifican en este caso para la ejecución de obras la compra de todos los materiales que necesitan, todo sale del momento lo cual retrasa al área de operaciones.

Cabe mencionar, también que no existe motivación hacia el personal, muchas veces no se centran directamente en su área de trabajo, sino que también apoyan a otras áreas logrando objetivos esperados y los esfuerzos no son reconocidos por la organización, además hay casos donde trabajan más de 8 horas y tampoco son reconocidos generando que los trabajadores renuncien. En conclusión, no cuentan con un proceso administrativo claro, no controlan las actividades todo lo dejan a mano del propio trabajador, no hacen seguimientos, no cuentan con una buena organización.

Münch (2014) argumenta:

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. La

administración está conformada por los siguientes elementos: objetivos, eficiencia, competitividad, calidad, coordinación de recursos y productividad. Todos estos elementos hacen que la administración sea la herramienta más poderosa para la permanencia y competitividad de toda organización. (p. 21)

Como crítica podemos mencionar que, por falta de la comunicación muchas veces las empresas no cumplen con sus objetivos mapeados, es por ello que toda organización requiere de un buen líder que sepa como comunicar, que sepa como transmitir de manera adecuada información a todos los trabajadores y que también los trabajadores confíen en su líder para que puedan informar cualquier evento que suceda, es importante también que tengan establecidos de una manera ordenada los procesos administrativos ya que es de vital importancia para que la empresa vaya a la cima.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020?

PE 4. ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y el control en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación describe la problemática que se presenta en la comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima. Perú. 2020, dentro del marco de las teorías científicas aplicadas y los antecedentes nacionales e internacionales. Estas variables han sido desarrolladas teniendo como autor a Castro (2015) que menciona “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas, debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”. Y para el proceso administrativo tenemos como autor a Blandez (2016) que conceptualiza de la siguiente manera “Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, esto se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos”. Esta investigación será explicada por las teorías desarrolladas y corroborados por los antecedentes nacionales e internacionales similares a esta investigación.

1.3.2. Justificación Práctica

Al ser la primera vez que se realiza una investigación en la empresa será de mucha importancia y de gran ayuda. De acuerdo a los objetivos de la investigación, el resultado de la presente investigación permitirá diagnosticar la comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C. Una vez realizado el diagnostico este nos permitirá evaluar el resultado entre ambas variables, lo que nos servirá para la toma de decisiones, buscar la mejora en la empresa, permitirá proponer estrategias que serán aplicadas para resolver problemas de la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

1.3.3. Justificación metodológica

Con respecto a la parte metodológica, el presente trabajo de investigación tuvo un nivel descriptivo correlacional, ya que vamos a describir los fenómenos, situaciones que se den en un contexto de tiempo, la correlación nos ayudará a saber el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental ya que todos los sucesos se evaluarán sin alterar las variables, y de corte transversal ya que se realizó en un momento y tiempo único, el método que se utilizó fue el hipotético deductivo. Su población y muestra fue de 35 personas a quienes se le realizó la encuesta con 37 preguntas en total. Antes de su aplicación el instrumento fue validado por los especialistas de la Universidad Privada Telesup.

1.3.4. Justificación social

Las empresas actualmente buscan a personas que puedan ocupar puestos operativos, estratégicos y/o de confianza, pero, sobre todo, aquellos puestos mencionados apoyen con el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, es por ello que la comunicación entre los jefes y sus subordinados deberá ser fluida. En las empresas existe una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder, creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente a otros, pero no es así. En las organizaciones existe un ansia de los trabajadores por conocer el mayor número de información, así que cuanto mayor es la comunicación, la sensación de ansiedad disminuye y se pierde menos tiempo y se evita de malentendidos. Los conceptos sobre comunicación organizacional y proceso administrativo no solo beneficiaran a la empresa, la cual será involucrada en esta investigación, sino también a todos los interesados empresarios, emprendedores y público en general que quiera investigar mas a fondo el tema para la aplicación en su centro de trabajo y de esta manera generar un valor agregado y una mejora continua.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

OG. Determinar la relación entre comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

OE 2. Determinar la relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

OE 3. Determinar la relación entre comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

OE 4. Determinar la relación entre comunicación organizacional y el control en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Escalante (2018) Presentó la tesis titulada: “*La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A, Lima - 2018*”. Tesis de pregrado. Sustentada en la Universidad César Vallejo en Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación de la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A La metodología del estudio fue el hipotético – deductivo, el nivel fue descriptiva correlacional de tipo aplicada y se utilizó el diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 150 colaboradores y la muestra de 109 a quienes se aplicó el cuestionario de preguntas. Los datos recolectados fueron procesados y analizados por el programa SPSS donde se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.994 entre ambas variables y con una significancia = 0.000. Finalmente, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación significativamente alta entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., 2018.

Agüero (2018) Presentó la tesis titulada: “Comunicación organizacional y la competitividad en los colaboradores del área de recepción central CREM de la empresa Cencosud, Santa Anita, 2018”. Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad César Vallejo en Lima. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre la comunicación organizacional y la competitividad de los colaboradores, su metodología tuvo un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de corte transversal, el nivel fue descriptiva correlacional y fue tipo aplicada, la población estuvo conformada por 50 colaboradores, lo cual se tuvo una muestra censal utilizando la totalidad de la población para la muestra. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman indicó un resultado de 0.919 donde el nivel de significancia bilateral =0.000. Por lo tanto, como conclusión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que la

comunicación organizacional se relaciona significativamente con la competitividad en el área recepción central CREM de una empresa Retail Cencosud Santa Anita 2018.

Córdova (2017) Presentó la tesis titulada: "*Liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un Centro Odontológico de San Isidro, 2017*". Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad César Vallejo en Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un Centro Odontológico de San Isidro. Con respecto a la metodología el tipo de estudio fue aplicada, su nivel fue correlacional de corte transversal; su diseño fue no experimental. Con respecto a la población estuvo conformada por 25 empleados por lo tanto la muestra será la misma, ya que es una muestra censal. Los resultados del coeficiente de correlación Pearson arrojó un resultado de 0.922 donde el nivel de significancia bilateral es = 0.000. Por lo tanto, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe relación positiva entre el liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un Centro Odontológico de San Isidro.

Limaymanta (2017) Presentó la tesis titulada: "*Proceso administrativo y desempeño laboral de los funcionarios nombrados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2016*". Tesis de Postgrado. Sustentada en la Universidad César Vallejo en Lima. tuvo como objetivo; determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y Desempeño laboral. La metodología utilizada fue de tipo aplicado, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental y la población del estudio abarco 36 funcionarios nombrados, se tuvo una muestra censal utilizando la totalidad de la población. Con respecto al resultado al realizar la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo 0.524 con un nivel de significancia = 0.001, y se llegó a la conclusión que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación significativamente entre proceso administrativo y desempeño laboral.

Neyra (2018) Presentó la tesis titulada: "*Proceso administrativo y la productividad en la empresa Novaceram Corporation S.A.C., Carabayllo, Lima – 2018*". Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad César Vallejo en Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso administrativo

y la productividad, el método de la investigación fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a la población no se utilizó la fórmula de muestreo por ser una muestra pequeña considerando el total de la población (23 trabajadores). Para los resultados se aplicó el estadígrafo no paramétrico de Rho Spearman que representó una correlación de Rho 0,812 indicando una correlación alta entre ambas variables con una significancia = 0.00. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe relación significativamente alta entre el proceso administrativo y la productividad en la empresa Novaceram Corporation S.A.C., Carabayllo, Lima – 2018.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Oviedo (2016) Presentó la tesis titulada: “*La comunicación organizacional en la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IESS*” Tesis de Pregrado. Sustentada en la **Universidad** Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del Hospital IESS Ambato, su metodología se trabajó bajo un enfoque cuantitativo – cualitativo, respondió a las modalidades de investigación de campo, correlacional y bibliográfica, sus niveles fueron exploratoria y descriptiva. Para este proyecto la población fue de 40 personas del area administrativa, se tuvo una muestra censal utilizando la totalidad de la población. Los resultados fueron que del total de funcionarios encuestados el 77.5% cree que la comunicación organizacional con sus compañeros es adecuada, mientras que el 22.5 % manifestó lo contrario, por otro lado, el 85,0% de funcionarios encuestados considera que la comunicación organizacional sí incide en la satisfacción laboral, y el 15% mencionan que no influye en el desempeño laboral. Con respecto a la conclusiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que manifiesta que la comunicación organizacional sí incide en la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del Hospital IESS de la ciudad de Ambato.

Córdova (2018) Presentó la tesis titulada: “*Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Electrocercos del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.*” Tesis de Pregrado Sustentada. Universidad Técnica de Ambato,

Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electrocercos del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, la metodología se basó en un enfoque cuantitativo – cualitativo, respondió a las modalidades de investigación bibliográfica y de campo, fue de tipo descriptiva, explicativa y correlacional. Con respecto a su población fue de 50 trabajadores contando con muestra censal utilizando la totalidad de la población, el resultado con respecto a la variable comunicación organizacional indicó que el 24% de la población encuestada reaccionó de manera afirmativa ante la pregunta sobre la comunicación directa con los supervisores, y el 76% de los encuestados dice que no se comunican directamente las órdenes y con respecto a la variable desempeño laboral 56% n indicaron que el desempeño laboral si incide en la satisfacción de la empresa; mientras que el 44% que indicaron que no solo depende del desempeño laboral para satisfacción de la empresa. Como conclusión se tuvo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa, (Hi) que indica que la Comunicación organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electrocercos.

Jiménez (2017) Presentó la tesis titulada: “*Comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Pastaza*”. Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo Investigar la influencia de la comunicación organizacional en el clima laboral en los en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Pastaza, la metodología tuvo un enfoque cualitativo – cuantitativo, respondió a las modalidades de investigación bibliográfica, sus niveles fueron exploratorio, descriptivo, explicativo y correlacional. Su población fue de 90 personas del aérea administrativa de las cuales al ser una población pequeña se trabajó con la totalidad para la muestra. Con respecto a los resultados de la variable comunicación organizacional; del 100% de empleados encuestados, el 11% considera que siempre existe una adecuada comunicación, el 22% manifiesta que a veces existe una adecuada comunicación; mientras que el 67% indica que nunca existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo y con respecto a la variable clima laboral; del 100% de empleados encuestados, el 6% manifiesta que

siempre se realizan evaluaciones de clima laboral, el 40% manifiesta que a veces se realizan evaluaciones de clima laboral; mientras que el 54% indica que nunca la institución ha realizado ningún tipo de evaluación de clima laboral en cada departamento, se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que La comunicación organizacional SI incide en el clima laboral de los empleados del área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

López (2017) Presento la tesis titulada: *“Estudio de los procesos administrativos y la calidad del servicio que otorga la unidad de preparación y respuesta ante eventos adversos de la secretaria se gestión de riesgos”* Tesis de Postgrado. Sustentada en Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo estudiar los procesos administrativos que inciden en la Calidad del Servicio, la metodología se trabajó con un enfoque cualitativo, se utilizó la técnica investigativa de campo, la investigación fue de tipo descriptiva. La población fue de 15 técnicos de riesgos de la unidad de preparación y respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, la misma serán la muestra para aplicar la encuesta. Con respecto a los resultados las normas, reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los(as) funcionarios (as) de la Secretaría de Gestión de Riesgos actualmente no contribuye a prestar un servicio de calidad, se puede establecer que el 13 % de los encuestados califica como excelente, el 20% muy bueno, el 13% aceptable, el 47% regular y el 7% malo, esto hace que no se desenvuelvan eficaz y eficientemente en el puesto de trabajo. De igual forma la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia del personal de labores en la siguientes dimensiones el 20% manifiesta que casi a diario, el 33% frecuentemente, 20% ocasionalmente y rara vez y el 7% nunca, se concluye que, si hay una ineficiencia en la calidad del servicio a los ciudadanos, por tanto, se busca mejorar y satisfacer las necesidades del usuario. Como conclusión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que los procesos administrativos inciden en la calidad del servicio que otorga la unidad de preparación y respuesta ante eventos adversos de la secretaria de gestión de riesgos.

Ortiz (2016) En su tesis titulada: “*Los procesos administrativos para las compras públicas y su impacto en la ejecución presupuestaria de la Universidad Técnica de Ambato*”. Tesis de Postgrado. Sustentada en la Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo analizar el impacto de los procesos administrativos de compras públicas en la ejecución presupuestaria de la Universidad Técnica de Ambato, su metodología tuvo un enfoque cualitativo, respondió a las modalidades de investigación bibliográfica y de campo, su nivel fue exploratoria y descriptiva, con respecto a su población fueron 226 personas y se tomó como muestra a 143. Sus resultados con respecto a la variable procesos administrativos fueron que el 65% de los encuestados aseguraron que no estar de acuerdo con la afirmación de que los procesos para las compras públicas se encuentran claramente identificados, mientras un 20% afirmaron que se encuentran claramente identificados los procesos y un 15% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los procesos administrativos para las compras públicas y con respecto a la variable ejecución presupuestaria un 60% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo con la ejecución presupuestaria de la unidad académica o administrativa a la que pertenecen. Entre tanto, el 23% opinó que la ejecución presupuestaria de su unidad académica o administrativa es la adecuada y suficiente para el logro de los objetivos institucionales mientras un 17 % no están en de acuerdo ni en desacuerdo, con esto se concluye que se rechaza la H_0 o hipótesis nula y se acepta la H_1 o hipótesis alterna que dice que “Los procesos administrativos para las compras públicas tienen un impacto significativo en la ejecución presupuestaria de la Universidad Técnica de Ambato”, con lo cual se comprueba entonces la hipótesis del presente proyecto de investigación y desarrollo.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Comunicación organizacional

2.2.1.1. Definiciones

Según Castro (2015) menciona que “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas” (p.15).

De igual manera Según Fajardo y Nivia (2016) comentan que “La comunicación organizacional es como la forma en que las empresas transmiten información, mensajes, conocimientos, se relacionan y logran sus objetivos estratégicos a través de sus áreas o departamentos” (p.66).

Asimismo, Según Montoya (2018) indica que indica que “La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización” (p.786).

Según Gómez y Benito (2014) explican que “La comunicación organizacional es un conjunto de mensajes que emite una organización, de una manera programada y sistemática, tanto interna como externamente, con la finalidad de lograr la integración entre la institución y sus públicos” (p.6).

Finalmente, Fernández (2020) comenta que la “Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o entre la organización y su medio” (p.6).

2.2.1.2. Comunicación organizacional informal

De acuerdo con Castro (2015) explica:

La comunicación informal puede beneficiar y perjudicar a las empresas, según como se emplee, por una parte, puede ser positiva, porque ayuda a la cohesión el grupo y a dar retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado, por otra parte, puede ser negativa, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; solo demoran y perjudican a las personas y a la organización en la que trabajan. Los rumores surgen cuando no se tiene información suficiente sobre decisiones importantes de la empresa, existen situaciones que causan estrés o ansiedad. Los rumores tienen unas características muy particulares, entre ellas: No lo controla la administración de empresa, solo sirven quienes lo difunden. (p. 25)

2.2.1.3. Decálogo de la comunicación

Según Castro (2015) indica:

Son las siguientes: Al despertarse cada mañana tiene que aprender a comenzar el día con un pensamiento positivo, planear el día y establecer prioridades, sus compañeros de trabajo, subordinados y jefes apreciarán que llegué a oficina con un “buenos días” sonriente, pregunte a sus subordinados por su trabajo, su familia, su bienestar, ser respetuoso con los demás, mirar siempre a las personas en la cara, tanto al dar buenas noticias como las malas, respetar la privacidad de los que le rodean, incentivar a los compañeros de trabajo con palabras de aliento, procurar ver siempre de lado positivo de las cosas y nunca olvidar ser responsable de sus propias acciones: no culpe a los demás. (p.35)

2.2.1.4. Otras formas de comunicar

Castro (2015) señala:

Las reuniones no son las únicas formas de comunicación organizacional, también existen otras herramientas con las que la empresa podrá mantener informados a los trabajadores como por ejemplo: Correo electrónico (comunicación eficiente y rápida), buzón de sugerencias (visión clara y directa sobre lo que piensas y sientes los empleados, videoconferencia (comunicación real en tiempo real), revistas, folletos o comunicaciones impresas periódicas (presentan una visión global y detallada de los avances de la organización), drive o Dropbox (herramientas virtuales importantes para llevar el trabajo en equipo. (p.43)

2.2.1.5. Doce pautas para comunicarse con el jefe

De acuerdo Castro (2015) argumenta:

Los jefes ven con buenos ojos cuando sus empleados comunican certeramente ideas, opiniones, últimas tendencias y nuevas formas de alcanzar objetivos. A continuación, se indica algunos consejos de cómo comunicarse con su jefe:

- Organícese para las reuniones
- Piense antes de hablar
- Vaya al grano
- Sea directo
- Siempre busque una respuesta positiva
- Si no tiene la respuesta, prometa encontrarla
- escoja el momento apropiado para hablar con su jefe
- Si su jefe es reservado pruebe entonces otros medios de comunicación
- Si su jefe está muy ocupado y tiene poco tiempo presénteles el problema y varias posibles soluciones
- Nunca olvide las expresiones de cortesía
- Sea sensato y piense con empatía,
- Nunca se dé por vencido. (p.47)

2.2.1.6. Comunicaciones externas

Como plantea Arras (2010):

Se denomina comunicación externa a la conexión que promueve el contacto continuo de la organización el medio ambiente, las cuales se definen como todos aquellos mensajes que la organización envía o recibe de aquel. Un ejemplo de este tipo de comunicación es el programa de capacitación externa que desarrollan las organizaciones: envían personal a capacitarse en organizaciones externas o contratan personal, con el fin de que el elemento humano y los sistemas internos permanezcan actualizados. (p.158)

2.2.1.7. Comunicaciones internas

Según Arras (2010) indica:

Se definen como comunicaciones internas aquellas que se generan dentro del seno de la organización y en el clima de esta. Por medio de ellas se establece la cohesión necesaria entre los departamentos o subsistemas, lo que permite lograr que la actividad organizacional se desarrolle de una manera armónica y coordinada. Es a través de estas comunicaciones que se transmiten y se conservan la cultura, la visión y la misión de la organización y está integrada por las comunicaciones formales e informales. (p.158)

2.2.1.8. Necesidades de comunicación en la organizaciones

Como plantea Andrade (2017):

Cuando revisamos el contenido de los medios a través de los cuales las empresas se comunican con su personal, nos encontramos con mucha frecuencia con una enorme cantidad de información a la que podríamos llamar igual que a la comida que engorda mucho pero no nutre: "chatarra". La información chatarra es aquella que no satisface necesidades específicas, que interesa a pocas personas y que hace que los medios en general tengan una baja aceptación y credibilidad en la organización. Diversas investigaciones han comprobado una y otra vez que existe un amplio rango de asuntos que a los empleados de una empresa les interesa conocer, por lo que no darle información al respecto y llenarlos en cambio de chatarra equivale a subestimar su inteligencia. (p.17)

2.2.1.9. Habilidades de comunicación de los líderes

Andrade (2017) comenta:

Las responsabilidades que tienen los líderes formales en materia de comunicación son, ciertamente, muchas, y para cumplirlas requieren desarrollar habilidades específicas. A continuación, se presentan algunas de sus responsabilidades más importantes:

Dar rumbo: consiste en definir con claridad los objetivos y parámetros de desempeño del equipo como un todo y de cada uno de sus colaboradores

Informar: proporcionar información suficiente y oportuna sobre todo aquello que los colaboradores requieran saber acerca de la organización

Retroalimentar: que ver con lo que ahora se conoce como coaching, que en pocas palabras implica dar orientación a las personas, en la medida en que lo necesiten.

Predicar con el ejemplo: Finalmente (aunque esto no signifique que la lista se acabe aquí), el líder tiene en todo momento que predicar con el ejemplo, ya que éste es el medio de comunicación más contundente, para bien o para mal. (p.52)

2.2.1.10. Comunicación descendente

Gestiopolis (2020) menciona:

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria. Dentro de la comunicación descendente los principales medios utilizados para el proceso de comunicación están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son: memorándum, cartas, informes, folletos, reportes entre muchas más. (p.13)

2.2.1.11. Comunicación ascendente

Según Gestiopolis (2020) señala:

Este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Desgraciadamente el flujo de la información en esta vía de transmisión no siempre llega a los niveles más altos de forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido, sobre todo si se trata de informes o noticias negativas o no esperadas por la gerencia o la administración. Esto se presenta comúnmente en las organizaciones, cuando un operador no alcanza a cumplir las metas,

o existen problemas que afectan directamente la productividad, o generan conflictos en la empresa. (p. 11)

2.2.1.12. Como lograr que la comunicación sea efectiva

Díaz (2010) indica:

Se puede lograr que la comunicación sea efectiva teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Establecimiento de un entorno adecuado, que esté libre de elementos que perturben la atención del receptor.
 - Claridad y concisión en el mensaje. El emisor y el receptor deben manejar el mismo lenguaje, claro y accesible.
 - Lograr que la comunicación sea integradora. Debe servir de unión entre los miembros de la empresa, para conseguir que se mantenga la cooperación dentro de la organización.
 - Evitar el exceso de la información para que llegue a todos los miembros de la empresa.
 - Utilización de términos que se adapten a la comprensión del oyente.
 - Atención a las reacciones.
 - Compromiso de la dirección de la organización que permita que la estrategia empresarial y la estrategia de comunicación caminen en el mismo sentido.
- (p.11)

2.2.1.13. Objetivos de la comunicación

Díaz (2010) explica:

Se pueden destacar 6 dentro de una organización:

Control: Se materializa en las organizaciones que tienen una estructura muy jerarquizada y unas normas estrictas, que rigen el comportamiento de los empleados.

Motivación: Cumple el objetivo de motivar al trabajador cuando sirve para que un jefe o director de departamento aclare al empleado si su trabajo está bien realizado o no.

Expresión de emociones: La comunicación funciona como una forma de expresión emocional de los sentimientos y una manera de cubrir las necesidades sociales del individuo.

Información: Proporciona la información que los individuos necesitan para tomar decisiones, al transmitir la información necesaria para identificar y evaluar las distintas opciones que pueden existir antes de tomar esa decisión.

Ayuda a la resolución de problemas: La comunicación dentro de una empresa o en cualquier relación personal, es fundamental para ayudar a resolver cualquier problema que pueda plantearse.

Promoción de acción: Facilita el intercambio de información que reduce en muchos casos los procesos burocráticos dentro de la organización y evita la lentitud en los procedimientos de trabajo. (p.18)

2.2.1.14. Dimensiones

Dimensión 01: Formalidad en la comunicación organizacional

De acuerdo con Castro (2015):

La establece la propia empresa, es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas. Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum – correspondencia escrita – entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en Intranet, entre otras. La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de la misma. (p.15)

Indicador 01: Comunicación visual

Teniendo en cuenta a Castro (2015):

La comunicación visual transmite todo tipo de información a nuestro alrededor; es otro lenguaje adicional que debemos aprender a manejar, puesto que avisa a nuestro interlocutor: estado de ánimo, actitud, confianza,

gustos, seguridad, manejo del tema, etc. Por otra parte, el mundo globalizado nos lleva a mantener contacto profesional con personas con personas de otras culturas, tradiciones y costumbres; por ello se sugiere que cuando sea este el caso, se informe primero sobre las maneras y los que es políticamente correcto en otras latitudes antes de cometer algún error. (p.18)

Indicador 02: Comunicación oral

Según Castro (2015) menciona:

La comunicación oral da una riqueza de información adicional: los tonos de voz, los titubeos, las palabras sobreentendidas, lo que se deja sin concluir, etc. Todo ello aunado al lenguaje gestual. En muchas organizaciones los directivos prefieren hacer recorridos personalmente para poder entrar en contacto directo, cara a cara, con sus subalternos; este tipo de comunicación oral (aunque en principio de carácter informal) puede ser de gran ayuda para resolver problemas de comunicación que se estén presentando en la empresa. (p.21)

Indicador 03: Comunicación escrita

Castro (2015) plantea:

La comunicación escrita es la que permite dejar constancia de ciertos hechos; así mismo, es útil para establecer y normatizar las políticas de la empresa, evita equívocos o sobreentendidos, etc. Dentro de las comunicaciones escritas de una empresa se puede encontrar desde el correo electrónico y el informe, hasta el power point o prezi. Una de las comunicaciones escritas más comunes es el correo electrónico. Algunos optimistas dicen que se alcanzan a mover por la red unos sesenta mil millones de correos electrónicos diarios. (p.21)

Dimensión 02: Comunicación asertiva

Citando a Castro (2015):

El proceso de comunicación parece sencillo, pero se ve interferido por diversas variables, tales como ruido durante el envío (tergiversaciones del mensaje o rumores) por ruidos personales (rodeos), inseguridad, timidez y

baja autoestima. La comunicación asertiva es la respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y la de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados, aunque sin rasgos de agresividad para los demás; en resumidas cuentas, es ponerse a caminar en los zapatos del otro, tanto como en los suyos propios. (p.27)

Aporte completar cerrando la idea, complementando la idea o hacer nacer nuevas ideas a partir de la cita

Indicador 01: Autoestima

Como dice Castro (2015):

La autoestima es un conjunto de percepciones, sentimientos, autoevaluaciones y comportamientos que cada uno tiene. Comprende un crecimiento de la persona sin autoevaluarse en demasía, sino en la justa medida; sin chantajes para consigo mismo o hacia los que la rodean. Una fuerza interna que centra y organiza los procesos e individuales como el amor propio, la querencia y el respeto por los demás. Si se recurriera a algunos sinónimos, autoestima es autovaloración, autoimagen, autoconfianza. (p.27)

Indicador 02: Asertividad

Como dice Castro (2015):

La asertividad es otro componente esencial para el equilibrio en las relaciones humanas. Asertividad es autoafirmación y reconocimiento del valor de la otra persona, es la expresión cabal de nuestros sentimientos y los sentimientos del otro. Los niños por excelencia son muy asertivos, va directo a sus necesidades y sentimientos, y se caracterizan por ser descriptivos en esos percepciones u opiniones. (p.28)

Indicador 03: Comunicación con los otros

Según Castro (2015) explica:

Debido a que la buena comunicación interpersonal en la empresa está íntimamente ligada y depende básicamente de los comportamientos que las

personas desarrollan dentro de las organizaciones. Le invitamos a realizar una autoevaluación con los valores nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre y todo el tiempo; se podrá descubrir que tipo de comportamiento comunicativo tiene, cómo se cataloga su comunicación con otras personas en su medio laboral y, por último, pero no menos importante, cómo podrá ayudar a mejorar su comunicación. (p.28)

Dimensión 03: Lineamientos para una buena comunicación

Según Castro (2015) plantea:

Toda organización requiere manejar una serie de reglas básicas para hacer que sus comunicaciones internas funcionen. Es por ello que se presenta un plan de implementación para que éstas fluyan mejor. Los encargados de gestión humana o de manejar empleados en la empresa deberán asegurarse de que cada uno de los trabajadores, jefes y directivos reciban, lean, entiendan y apliquen cuidadosamente el plan estratégico de la empresa, la misión, la visión y la cultura de la misma. Además, deberán elaborarse los manuales de funciones, políticas y procesos, en donde se establecen los roles de cada uno de los empleados dentro de la organización, funciones, deberes y objetivos. En la redacción de estos manuales deberá involucrarse a cada uno de los funcionarios de la empresa, pues son ellos quienes conocen su puesto de trabajo. (p.37)

Indicador 01: Evaluación anual del desempeño

Según Castro (2015) explica:

Todo empleado de la organización deberá poder ser evaluado al menos una vez al año, es decir, desde el último subordinado, hasta los directivos deberán pasar por este proceso. En la valoración se deberán incluir: una evaluación del cumplimiento de sus tareas conforme se establece en la descripción del cargo; su actitud ante el trabajo; la evaluación de la consecución de las metas y los objetivos del año en curso; y el delineo de las metas y objetivos que se trazarán para el siguiente. Si la organización maneja planes de desarrollo bienales, quincenales o decenales, se deberá

poder evaluar el aporte anual por empleado a estos planes a largo plazo. (p.37)

Indicador 02: Reporte semanales

Castro (2015) explica:

Cuanto mayor sea la organización, es más aconsejable que los responsables de equipo tengas un conocimiento veraz de la producción y el desempeño de sus subordinados en la empresa. Para ello se recomienda que los empleados redacten y entreguen a sus superiores jerárquicos informes semanales sobre las tareas realizadas, terminadas y por finalizar. Se puede incluir en el reporte semanal la planeación de tareas para la semana siguiente o cualquier punto importante por resolver (p.38)

Indicador 03: Equipos de trabajo

Como dice Castro (2015):

Los equipos de trabajo son parte fundamental de toda organización; son ellos los que aseguran la culminación de los proyectos para alcanzar las metas, Por tanto, es importante que los equipos de trabajo funcionen como tal. Una buena forma de mantener informado al equipo de trabajo de las fases de un proyecto y del avance de la organización es realizar reuniones semanales o quincenales; en ellas se deberán tratar los puntos clave de los planes a adelantar, se escucharán propuestas, se discutirán mejores salidas y se encontrarán soluciones entre todos. (p.40)

2.2.2. Variable 02: Proceso administrativo.

2.2.2.1. Definiciones

Según Blandez (2016) define “Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos” (p.9).

Asimismo, Münch (2014) explica que “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p.24).

De igual manera Emprendepyme.net (2020) menciona que “El proceso administrativo es un flujo continuo de actividades que se realizan de una manera establecida para aprovechar los recursos de una empresa u organización con la finalidad de alcanzarse los objetivos” (p.7).

Según Impulsa Popular.com (2015) indica que “El proceso administrativo es un conjunto de pasos que se siguen para darle solución a un problema de administración. Para llevar a cabo correctamente, se deben respetar las metas, estrategias y políticas” (p.1).

Finalmente, Sánchez, Parra, Naranjo (2014) definen que “El proceso administrativo es una herramienta indispensable para todo tipo de empresas; siendo aplicada con diversos enfoques para cumplir los objetivos y metas y de una organización” (p.4).

2.2.2.2. Productividad

Como expresa Riquelme (2020) Las actividades más importantes de la planeación son las siguientes:

- Predefinición de objetivos y metas a lograr durante un determinado tiempo.
- Implantar una estrategia con métodos y técnicas oportunos a llevar a cabo.
- Anticipar y tramar frente a posibles problemas futuros.
- Esclarecer, ampliar y determinar los objetivos.
- Implantar las condiciones de trabajo.
- Seleccionar y enunciar las tareas a desarrollar para cumplir los objetivos.
- Construir un plan general de logros acentuando nuevas maneras de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, métodos y procedimientos de desempeño.
- Modificar los planes basados en el resultado del control

Aporte completar cerrando la idea, complementando la idea o hacer nacer nuevas ideas a partir de la cita.

2.2.2.3. Actividades del control

De acuerdo Riquelme (2020):

Las actividades más importantes del control son las siguientes:

- Seguir, evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- Contrastar los resultados contra estándares de desempeño.
- Comparar los resultados obtenidos con los planes establecidos.
- Definir e Iniciar acciones correctivas.
- Discurrir medios efectivos para medir la operatividad.
- Comunicar y participar a todos acerca de los medios de medición.
- Transferir información detallada que muestre las variaciones y comparaciones efectuadas.
- Sugerir diversas acciones correctivas cuando fuesen necesarias.

2.2.2.4. Importancia del proceso administrativo

Córdoba (2012) plantea:

La importancia del proceso administrativo se presenta porque:

- Es una guía práctica y metodológica para la administración.
- Permite sistematizar y controlar las operaciones.
- Da las bases para estructurar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías de acuerdo a las necesidades y los recursos.
- Permite establecer un sistema de selección de individuos de acuerdo a las necesidades.
- Permite el desarrollo de capacidades y competencias laborales.
- Facilita la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce.
- Facilita el análisis de problemas para su solución.
- Es un importante instrumento de reorganización. (p.57)

2.2.2.5. Tipos de control

De acuerdo con Córdova (2012):

Durante el desarrollo diario de operaciones de las empresas, se identifican tres clases de control, las cuales siguen el siguiente proceso:

- **Control preliminar:** (A través de la alimentación adelantada. Se da previamente a la acción para asegurar que se preparen los recursos y el personal necesarios y se tengas listos para iniciar las actividades.
- **Control coincidente:** vigilar las actividades para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos, sobre la marcha. (A través de informes periódicos de desempeño)
- **Control por retroalimentación:** acción a posteriori (replanificación), concentrando la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras. (p.141)

2.2.2.6. Importancia de la administración

Citando a Luna (2014):

La importancia de la administración en la naturaleza humana es básica para todo proyecto social, sin la aplicación de ésta los resultados seguramente no serían confiables. A continuación, se describen algunos indicadores que clarifican la importancia de la administración:

- La administración global, es decir, es necesaria en todo organismo social, no importa en que parte del mundo.
- Sirve para que los recursos funcionen en forma sinérgica.
- Toda función que realice tiene como base principal que al tomarla en cuenta se logran buenos resultados. (p.32)

2.2.2.7. Importancia del control

Empleando las palabras de Luna (2014):

El control es importante porque:

- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.
- Proporciona información precisa acerca de la situación de la dirección de los planes sirviendo como base para que en el futuro se mejore el proceso de planeación.)
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. (p.118)

2.2.2.8. Ventajas de la planeación

Desde el punto de vista de Bueno, Ramo, Berrellez:

Las ventajas de la planeación son las siguientes:

- Permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos y recursos
- Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar el futuro.
- Permite hacer frente a las contingencias que se presenten.
- Es un sistema racional para la toma de decisiones a futuro, evitan las corazonadas o empirismos.
- Reduce los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- Al planear se define el rumbo y las bases a través de las cuales operará la empresa.
- Es la base de los elementos para efectuar el control.
- La motivación se eleva
- Optimiza los recursos. (p.69)

2.2.2.9. Importancia de la dirección

Bueno, Ramo, Berrellez señalan:

El hombre, desde sus orígenes y a través de la historia se ha organizado en grupos sociales para aprovechar los recursos, habilidades y conocimientos de las personas y satisfacer necesidades propias y de terceros. En la actualidad los propósitos y las técnicas en algunos casos sean diferentes, el

hombre sigue organizándose para alcanzar sus objetivos y metas. En este proceso, quien dirige juega un papel muy importante ya que las decisiones que toma y las acciones que realiza, impactan de forma positiva o negativa en los resultados esperados. Por medio de la dirección se ejecuta lo planeado, se integran recurso a la empresa y se establecen, implementan y evalúan, los controles dentro de una organización. (p.125)

2.2.2.10. Importancia de la planeación

Citando a Blandez (2016):

La planeación se convierte en un elemento importante dentro de toda organización porque: indica hacia donde se tiene que dirigir, reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la superfluidad, establece estándares para facilitar el control, permite desarrollar estrategias frente a la competencia, permite integrar todas las decisiones de la organización. La planeación es una forma de disminuir la incertidumbre dentro de una organización, además indica a los empleados mirar siempre hacia delante y anticipar cambios. También clarifica las consecuencias de las acciones que el personal responsable podría tomar en respuesta al cambio. Es importante también hacer notar los siguientes puntos: la planeación prevé cambios y orienta su destino y traduce los objetivos en acciones. (p.40)

2.2.2.11. Beneficios de una buena organización

De acuerdo con Blandez (2016):

Los beneficios que se obtienen tras realizar una buena organización son:

- Resuelve conflictos entre individuos, pues cada uno es responsable de las actividades que debe realizar
- Evita duplicidad de funciones
- Hace que la comunicación sea más fácil
- Propicia las posibilidades de ascenso
- Proporciona una base útil para la evaluación y calificación de las habilidades
- Es posible saber hasta qué punto está respondiendo la gente
- Ayuda a la administración de salarios

- Permite la expansión
- Permite aumentar la cooperación y los sentimientos de libertad. (p.56)

2.2.2.12. El comportamiento de los individuos

De acuerdo con Blandez (2016):

Las organizaciones están integradas por individuos, que forman las unidades fundamentales de análisis de la teoría de organización. Las ciencias de la conducta (antropología, psicología y sociología) proporcionan una parte significativa de la base para comprender la conducta individual en las organizaciones. El concepto de persona total refleja la integración de características inherentes y adquiridas. La gente actúa y reacciona en distintos escenarios, tanto culturales como de organización; los patrones individuales de conducta son resultado de muchos factores complejos y representan una parte integral e importante del sistema psicosocial. (p.76)

2.2.2.13. Cualidades de un sistema de control eficaz

Blandez considera (2016):

Para que exista un sistema de control eficaz debe tener las siguientes características:

- Establecimiento adecuado de normas: Las normas deben adaptarse al tipo de empresa y ser flexible para enfrentar los cambios.
- Medición del desempeño: Los controles deben ser adecuados, con medidas realistas y objetivas, que realmente cumplan la función de medir al desempeño.
- Determinar adecuadamente lo que debe de medirse: Los estándares deben ser muy claros en cuestión de la cantidad, tiempo y la forma de alcanzar los objetivos.
- Saber como medir: Se identifican los indicadores adecuados que permitan tener información útil.
- Saber cuanto medir: Las mediciones pueden ocurrir antes, durante y después del desempeño. (p.84)

2.2.2.14. Dimensiones

Dimensión 01: Planeación

Teniendo en cuenta a Blandez (2016):

La planeación es el proceso de prever el futuro y proponer estrategias para desarrollarse y crecer en el contexto futuro. En administración está relacionada con la definición de los objetivos de la organización y la determinación de las formas en que pueden alcanzarse. Un buen plan se establece en la función de las siguientes preguntas: ¿Dónde estamos? ¿A dónde queremos ir? ¿Qué debemos hacer para lograrlo? La planeación puede ser formal e informal. Algunos ejemplos de planeación informal son las propuestas o ideas que tiene un directivo para mejorar o cambiar determinados procesos, sin determinar líneas de acción específicas. La planeación formal, por el contrario, sigue un procedimiento, se hace por escrito y sigue un programa específico de acción. (p.40)

Indicador 01: Objetivos organizacionales

Citando a Blandez (2016):

Los objetivos son los fines hacia donde debe dirigirse toda actividad, dan direccionalidad a los esfuerzos que realiza la organización en conjunto, así como cada uno de los departamentos que la componen. Para que los objetivos sean eficaces deben de tener las siguientes características: deben ser realistas y factibles, es decir que se puedan llevar a la práctica, deben estar basados en recursos y limitaciones, suponen un compromiso para cumplirlos, son flexibles y pueden adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno. (p.41)

Indicador 02: Planificación estratégica

De acuerdo con Blandez (2016):

El proceso mediante el cual se desarrolla una estrategia se llama planeación estratégica, y es la herramienta más importante que aplican los gerentes en sus organizaciones. La planeación estratégica significa adoptar una

perspectiva a largo plazo, determinada de acuerdo con las necesidades de cada organización. Las compañías papeleras necesitan hacer planes para la adquisición de madera, pensando en un periodo de 20 a 100 años de crecimiento. Los planes estratégicos tienden a preocuparse menos por las ventas del próximo mes y a definir planes para la adquisición de la materia prima. (p.46)

Indicador 03: Toma de decisiones

Blandez (2016) plantea:

La toma de buenas decisiones se basa tanto en la detección y definición oportuna del problema como en la elección de la solución correcta. El responsable de la toma de decisiones en una organización debe considerar el aspecto racional al ejecutar su tarea, es decir, dentro de las restricciones específicas, él o ella hacen elecciones consistentes que aumentan el valor. Es importante determinar desde el inicio en qué momento las decisiones deberán ser tomadas por los gerentes de alto nivel, cuándo por los de nivel medio, cuándo por los supervisores de primera línea y, por último, cuándo por los empleados operativos. (p.51)

Dimensión 02: Organización

Blandez (2016) señala:

La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa. Esta sistematización se realiza a través de la asignación de jerarquías; así como de la disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (p.55)

Indicador 01: Importancia de la organización

De acuerdo con Blandez (2016):

La organización como parte del proceso administrativo, corresponde a una actividad necesaria e importante dentro de cualquier empresa. Debe tener las siguientes consideraciones importantes: es de carácter continuo, es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos

del grupo social, suministra los métodos para que se pueden desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo esfuerzo, evita la lentitud e ineficiencia de las actividades. (p.55)

Indicador 02: Etapas de la organización

Blandez (2016) explica:

Hay pocos casos en los que los gerentes hayan planeado la organización de la empresa desde su inicio de labores. La mayoría de las empresas han crecido sin planes. La etapa para una buena organización consiste en: los objetivos de la organización, las áreas básicas de la administración, la descripción de cada uno de los puestos, el perfil del personal, el número de plaza por cada puesto. (p.56)

Indicador 03: Principios de la organización

Citando a Blandez (2016):

Se detalla algunos de estos preceptos: debe haber líneas claras de autoridad, que vayan desde la cima hasta el fondo de la organización, nadie de la organización debe presentas sus informes a más de un superior de línea, todos deben saber a quién presentan sus informes y quiénes presentar sus informes y quienes les informan a ellos, la responsabilidad y la autoridad de cada supervisor deben definirse claramente por escrito, la responsabilidad debe ir acompañada siempre de la autoridad correspondiente entre otros. (p. 57)

Dimensión 03: Dirección

Blandez (2016) explica:

Dirigir es conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados, es decir, influir sobre su desempeño coordinar su esfuerzo individual y de equipo. Es el procedo de influir y motivar a las personas para que trabajen hacia las metas organizacionales. Para ejercer como directos, un administrador debe emplear tres mecanismos: la autoridad, el poder y la influencia. (p.66)

Indicador 01: La comunicación

De acuerdo con Blandez (2016):

Desde el punto de vista de la administración, la comunicación es el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado. El sistema de comunicación suministra información a todas las unidades de la empresa (departamentos o personas). Sin la información necesaria, los individuos y departamentos de la organización funcionan mal. (p.67)

Indicador 02: Estrategias de negociación

Blandez (2016) menciona:

Los gerentes a menudo necesitan negociar, la negociación se define como un proceso en el cual dos o más partes intercambian bienes o servicios y tratan de estar de acuerdo con la tasa de intercambio entre ellos. Existen dos métodos para la negociación el primero es la negociación distributiva que consiste en: operar bajo condiciones de cero-suma; y la segunda es la negociación integral que consiste en: operar bajo la premisa de que existe uno o más acuerdos que pueden crear una solución ganadora. (p. 70)

Indicador 03: Liderazgo

Blandez (2016) plantea:

El liderazgo es la habilidad de persuadir a otros para alcanzar las metas organizacionales, mostrándoles cómo se hacen las cosas y estableciendo un ejemplo de conducta y espíritu. El líder debe inspirar a sus trabajadores a desempeñarse mejor que lo esperado, a ver más allá de sus propios intereses y estimularlos a trabajar hacia una excitante y desafiante visión del futuro. (p.70)

Dimensión 04: Control

Teniendo en cuenta a Blandez (2016):

El control significa comparar el desempeño real con lo planeado, con el fin de determinar variaciones. Posteriormente se analizan esas variaciones y se

determinan las causas que impidieron que no se cumpliera con lo esperado. Una vez detectadas las causas, se procede a estudiarlas y volver a encauzar el plan de acción. (p.81)

Indicador 01: Pasos del sistema de control

Citando a Blandez (2016):

Los tres pasos del control son:

- Evaluación del desempeño y de lo logrado
- Comparación del desempeño con el estándar y estudio de las diferencias, si existen
- Corregir las desviaciones desfavorables aplicando las medidas correctivas necesarias. (p.82)

Indicador 02: Elementos de un sistema de control

De acuerdo con Blandez (2016):

Existen cuatro elementos fundamentales en los sistemas de control:

- Debe tener una característica evaluable.
- Debe haber un censor, una forma de evaluar.
- Debe existir un elemento de comparación.
- Debe haber un realizador. (p.83)

Indicador 03: Cualidades de un sistema de control eficaz

Blandez (2016) plantea:

Para que exista un sistema de control eficaz, debe tener las siguientes características. (p.51)

- Establecimiento adecuado de normas
- Medición del desempeño
- Determinar adecuadamente lo que debe de medirse
- Saber cómo medir y cuánto medir
- Determinar cómo dar a conocer los resultados. (p.84)

2.3. Definición de términos básicos

Microempresa. Es una unidad de negocio de tamaño pequeño según leyes de cada país, el tamaño se basa en el número de empleados en su planilla y por el monto anual de ventas – facturación.

Decálogo. Conjunto de 10 reglas básicas que puede ser utilizada en cualquier actividad para el logro de objetivos organizacionales o personales.

Motivación. Es la fuerza que impulsa a una persona hacia una actuación para lograr un objetivo

Visión empresarial. Es la proyección del futuro de una empresa, hacia donde quiere llegar.

Objetivo. Meta que se desea alcanzar con la ejecución de actividades que integran un proyecto.

Desempeño. Es el rendimiento que puede tener un individuo al momento de realizar una tarea, actividad o responsabilidades para cumplir con los objetivos trazados en lo laboral y académico.

Administración. Es una disciplina encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con la finalidad de alcanzar las metas propuestas de manera efectiva.

Estrategia. Es la acción de planificar, coordinar y dirigir un asunto con la finalidad de lograr resultados positivos.

Comunicación. Consiste en intercambiar información entre 2 o más personas para que se relacionen entre sí, lleguen a acuerdos y puedan organizarse.

Lineamientos. Es un conjunto de pasos, objetivos, direcciones con el fin de desarrollar algo propuesto.

Reportes. Es un documento que sirve para informar algo relevante que se realiza referente a una empresa o actividades importantes.

Equipos. Es un conjunto de personas que dialogan, piensan, discuten, establecen estrategias para lograr objetivos comunes.

Procesos. Conjunto de pasos que tienen un orden específico que sirve para mejorar la productividad de algo.

Eficacia. Es la capacidad de lograr y cumplir con los objetivos propuestos en una organización.

Liderazgo. Son habilidades que poseen algunos individuos para influir en la manera de pensar, actuar de una persona o grupo de trabajo.

Pautas. Es un modelo o lineamientos para seguir para la realización de una actividad para el logro de objetivos.

Aptitud. Conjunto de características que posee un individuo para desenvolverse de manera efectiva en una tarea.

Integración. Es la acción de mantener unidas a todas las partes de un conjunto, ya sea en diversos ámbitos.

Empatía. Es la capacidad que tiene un individuo de ponerse en los zapatos de la otra persona y entenderla y comprenderla perfectamente.

Productividad. Capacidad que tiene una persona o un grupo de personas para producir en una organización por un periodo determinado.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

HE 2. Existe relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

HE 3. Existe relación entre comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

HE 4. Existe relación entre comunicación organizacional y el control en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variables 01: Comunicación organizacional

Según Castro (2015) menciona que “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas” (p.15).

Variables 02: Proceso administrativo

Según Blandez (2016) define “Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos” (p.9).

3.2.2. Definición de operacionalización

Variables 01: Comunicación organizacional

La variable comunicación organizacional es de naturaleza cualitativa, está conformada por las dimensiones formalidad en la comunicación, comunicación asertiva y lineamientos para una buena comunicación; las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Variables 02: Proceso administrativo

La variable proceso administrativo es de naturaleza cualitativa, esta conformada por las dimensiones planificación, organización y control las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Aplicada

Carrasco (2006) indica:

Este tipo de investigación no es de carácter aplicativo de forma inmediata ya que tiene como fin conseguir nuevas ideas, datos conocimientos que se irán ingresando en el marco teórico ya existente acerca de un determinado tema. (p.43)

Busca el entendimiento de la realidad de los fenómenos, no busca la aplicación práctica sino generar y descubrir nuevos conocimientos, creando y modificando teorías.

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Según Bernal (2016) indica que “Los estudios descriptivos detallan de manera clara las categorías, propiedades, partes, perfiles del tema que se está estudiando, también tiene la facultad de establecer las características más importantes de dicho tema” (p.143).

Mide las características y examina la configuración y los procesos que componen los fenómenos, no buscan causas ni consecuencias, establecen una descripción de lo más completa del hecho.

Correlacional

Para Valderrama (2016) señala que “Los estudios correlacionales miden el grado de correlación que existe entre la variable 1 y la variable 2 de la investigación” (p.45).

Se mide las dos variables, se capta y se calcula la conexión estadística entre ellas, sin el predominio de ninguna variable extraña.

Donde

m = muestra

ox = Comunicación organizacional

oy = Proceso administrativo

r = relación entre las variables

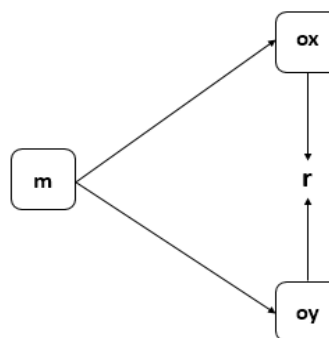


Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75.00	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media

+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010)

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Castillo y Torregroza (2013) mencionan:

Que para ver el impacto sobre otras variables en este estudio la variable independiente no varía, esta investigación se lleva a cabo sin manipular las variables, también consiste en examinar los fenómenos en su ambiente natural para que posteriormente sean analizados. (p.270)

Se basa sobre todo en la observación, estudia los hechos como ocurrieron exactamente en su ambiente natural para que luego sean analizados, no se controla ni se manipula las variables de estudio.

3.4.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Ander (2011) revela que “Este tipo de enfoque para evidenciar alguna hipótesis se utiliza la recopilación de datos. Se mide de manera numérica y se recolecta información y se analiza mediante la estadística” (p.42).

Se basa en análisis estadísticos para demostrar la hipótesis, se utiliza la recolección de datos, con el propósito de probar teorías y generar pautas de comportamiento.

3.4.3. Corte transversal

Según Hernández, Fernández, Baptista. (2006) argumanetan:

Que los estudios de corte transversal se tratan de un estudio que se realizó en un momento y tiempo único porque la atención de los instrumentos para la toma de datos se realizó en una sola instancia. (p.205)

Los datos se recopilan en un solo momento y estudian la interrelación de las variables en un tiempo definido, se registra información sobre los participantes sin manipular ni cambiar el entorno natural en el que existen.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Gonzales (2013) revela que “Se le llama población dentro de la estadística al conjunto de personas con características similares y que se desee obtener en un tiempo, lugar específico alguna información o simplemente obtener análisis de estas personas” (p.10).

Es un grupo de individuos, medidas u objetos que en un lugar y tiempo determinado sus características más comunes son observadas, en esta investigación la población estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

3.5.2. Muestra:

Según Pérez (2015) manifiesta que “es una porción representativa de los individuos que se toma como población, de manera que el análisis que se realice en ella se pueda extender posteriormente al total de la población” (p. 14).

La muestra es una parte de los individuos para poder estudiar el fenómeno estadístico. En esta investigación al tener una población de 35 la muestra fue la misma, es decir toda la población; por lo tanto, es una muestra censal.

3.5.3. Muestra Censal

López (1998) considera que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 123). De acuerdo con el autor es muestra censal ya que se selecciona a toda la población para ser estudiados, en este caso serían 35.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: la encuesta

Según Bernal (2016) menciona que “Este tipo de técnica consiste en formular preguntas a un conjunto de personas para obtener información para un propósito específico” (p. 50).

Es un conjunto que pregunta que se realiza a las personas cuya finalidad es recaudar opiniones sobre temas específicos.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

Según Grande et al señalan que “El cuestionario es uno de los instrumentos más usados ya que se basa en un conjunto de preguntas en relación al tema de investigación” (p.217).

Las preguntas en este caso fueron estructuradas en base a los indicadores y dimensiones de las variables de estudio.

Tabla 2.

Ficha técnica para la comunicación organizacional y procesos administrativos

Titulo:	Cuestionario sobre comunicación organizacional y procesos administrativos
Ficha técnica	
Autor:	Lucero Anabel del Carmen Vigo Saldaña
Institución:	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	60 minutos
Cantidad de preguntas:	37 preguntas
Ámbito de aplicación:	Empleados de la empresa Golden Tower Construction S.A.C.
Forma de administración:	Encuesta virtual
El cuestionario constara de 6 dimensiones:	
1. Formalidad en la comunicación	
2. Comunicación asertiva	
3. Lineamientos para una buena comunicación	
4. Planeación	
5. Organización	
6. Dirección	

Fuente: Elaboración propia

3.6.3. Escala de Likert

Según Hernández (2014) indica:

Es un conjunto de ítems, de los cuales se solicita la reacción de los participantes, estos ítems se presentan en forma de afirmaciones y se solicita a los participantes que externen su reacción eligiendo uno de los 5 puntos por los cuales esta conformado. (p. 238)

Es un método de medición que evalúa la opinión de los participantes, a cada punto se le asignó un valor número y de esa forma el participante obtuvo una puntuación respecto a la afirmación que eligió.

Tabla 3.
Calificación y evaluación del cuestionario de Comunicación organización y Proceso administrativo

Alternativas	Puntuación	Afirmación
S	1	Siempre
CS	2	Casi siempre
A	3	A veces
N	4	Nunca
CS	5	Casi nunca

Fuente: Elaboración Propia

3.6.4. Validez del instrumento

Según Bernal (2016) refiero que “La validez indica el grado con que puede deducirse conclusiones partiendo de resultados obtenidos, un instrumento de medición se considera válido cuando mide aquello para que lo fue destinado (p. 248).

Hace referencia que el instrumento mide con exactitud el grado de la variable que pretende medir. Aporte La validez

Tabla 4.
Validación de juicio de expertos

Expertos	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Jhon Hayrol Falconi Atoche	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime Mendez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.6.5. Confiabilidad del instrumento

Hernández (2010) deduce “Para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición se utilizó el Alfa de Cronbach, dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa que no es confiable y el uno alta confiabilidad” (p. 302).

Asimismo, Valderrama (2016) argumenta que “Mediante la prueba del Alfa d Cronbach se medirá la confiabilidad del instrumento con el propósito de determinar el grado de igualdad que tienen los ítems del instrumento de medición” (p. 229).

Mide la igualdad de las preguntas, es un coeficiente de correlación.

3.6.6. Análisis de Fiabilidad:

Tabla 5.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Muy alta	0,81	a	1,00
Alta	0,61	a	0,80
Moderada	0,41	a	0.60
Baja	0,21	a	0,40
Muy baja	0,01	a	0,20

Fuente: Hernandez (2010).

3.7. Métodos de análisis de datos

Se procesó en el programa SPSS, un programa muy útil; los datos que se obtuvieron por medio de las encuestas al realizar al personal de la empresa Golden

Tower Construction S.A.C. y se presentará en tablas, gráficos para su interpretación.

3.8. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó con veracidad y se mostró la información que se obtuvo mediante la intervención, permiso y consentimiento de la empresa donde se realizó dicha investigación; manteniendo siempre el respeto y confidencialidad de sus trabajadores.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Tabla 6.

Niveles de variable Comunicación organizacional

Comunicación organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	20	57,1
	MEDIO	6	17,1
	ALTO	9	25,7
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

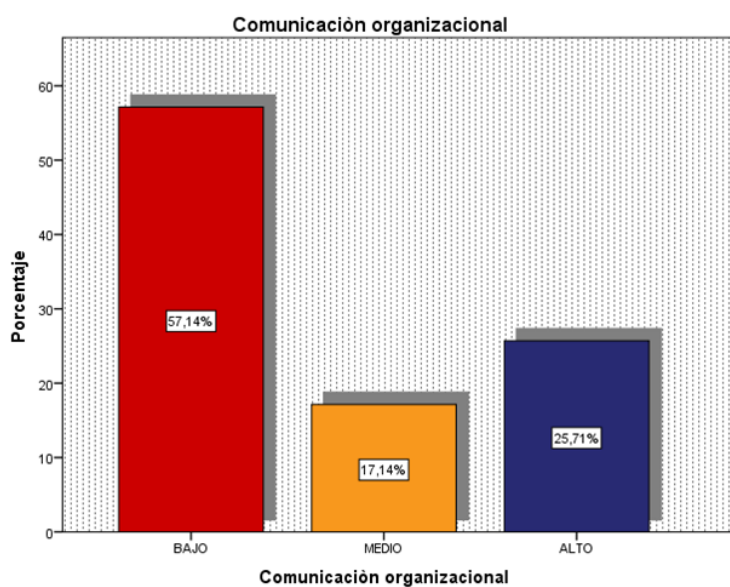


Figura 1. Niveles de comunicación organizacional

En la tabla 6 y figura 1 se observa, que, de los 35 trabajadores, 20 de ellos manifiestan percibir bajos niveles (57,14%) de comunicación organizacional en la empresa en contraste 6 trabajadores (17,14%) manifiestan percibir un nivel medio de comunicación organizacional en la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

Tabla 7.
Niveles de proceso administrativo

Procesos administrativos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	17	48,6
	MEDIO	10	28,6
	ALTO	8	22,9
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

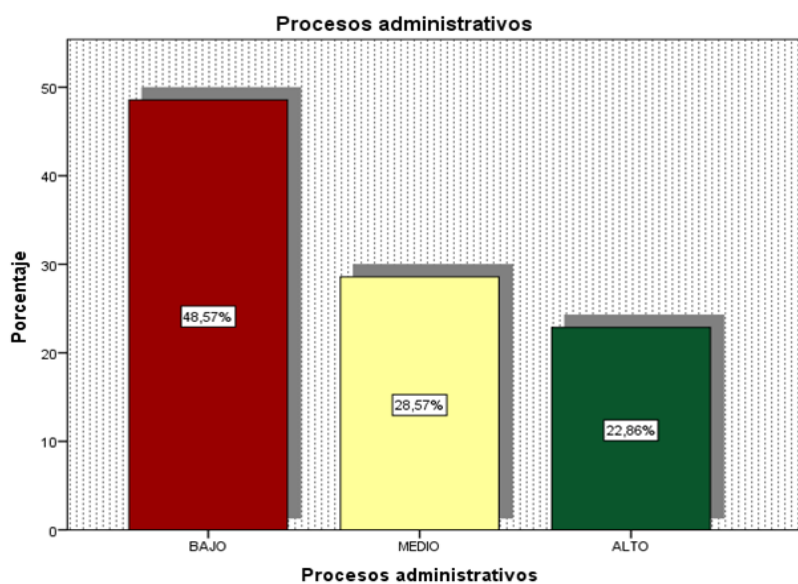


Figura 2. Niveles de procesos administrativos

En la tabla 7 y figura 2 se observa, que, de los 35 trabajadores, 17 de ellos manifiestan percibir bajos niveles (48,57%) de los procesos administrativos en la empresa en contraste 8 trabajadores (22,86%) manifiestan percibir un nivel alto de los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

Tabla 8.
Niveles de planeación

Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	18	51,4
	MEDIO	14	40,0
	ALTO	3	8,6
Total		35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

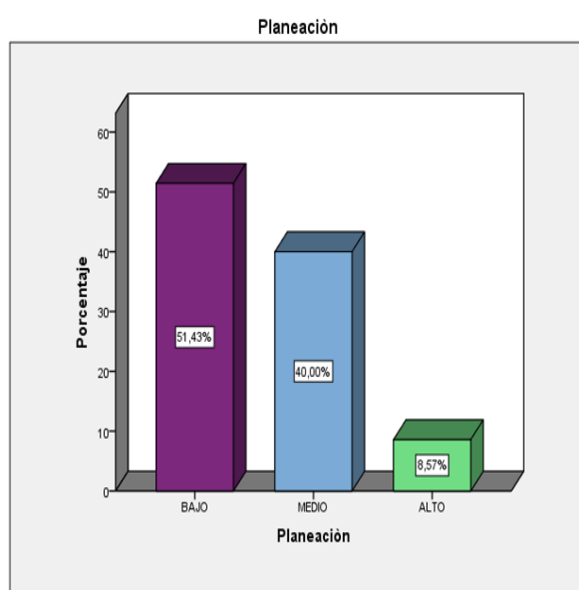


Figura 3. Niveles de planeación

En la tabla 8 y figura 3 se observa, que, de los 35 trabajadores, 18 de ellos manifiestan percibir bajos niveles (51,43%) de planeación en la empresa en contraste 3 trabajadores (8,57%) manifiestan percibir un nivel alto de planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

Tabla 9.
Niveles de organización

Organización			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	20	57,1
	MEDIO	5	14,3
	ALTO	10	28,6
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

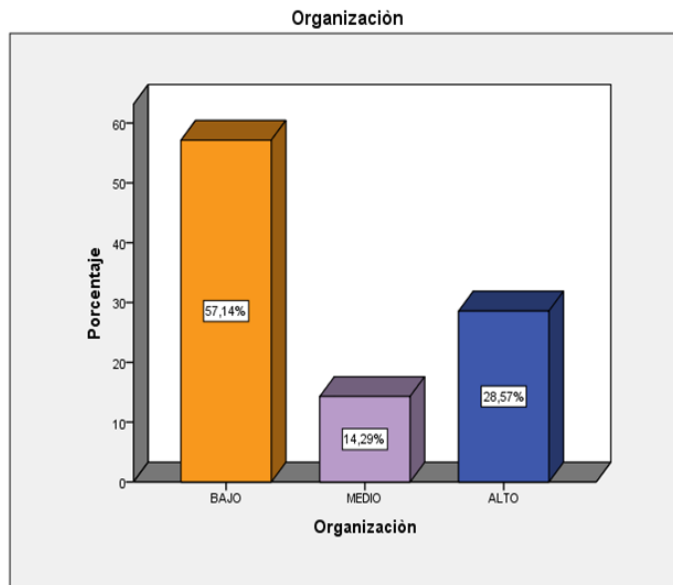


Figura 4. Niveles de organización

En la tabla 9 y figura 4 se observa, que, de los 35 trabajadores, 20 de ellos manifiestan percibir bajos niveles (57,14%) de organización en la empresa en contraste 5 trabajadores (14,29%) manifiestan percibir un nivel medio de organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

Tabla 10.
Niveles de dirección

		Dirección	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3	8,6
	MEDIO	22	62,9
	ALTO	10	28,6
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

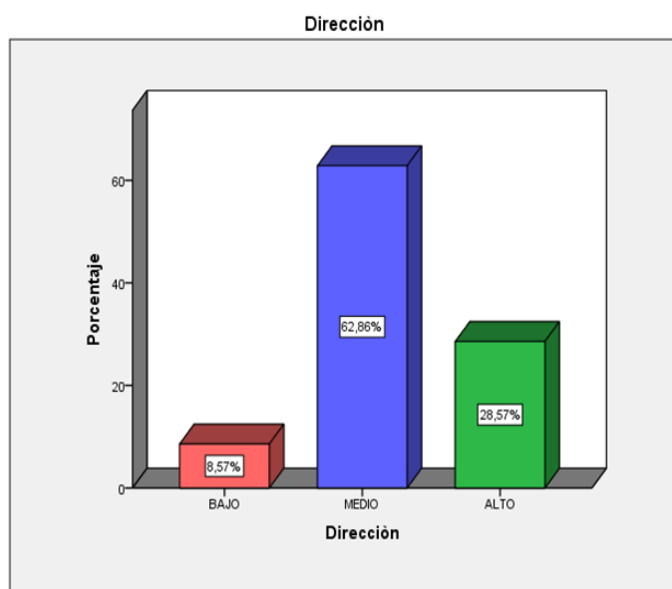


Figura 5. Niveles de dirección

En la tabla 10 y figura 5 se observa, que, de los 35 trabajadores, 22 de ellos manifiestan percibir (62,86%) un nivel medio de dirección en la empresa en contraste 3 trabajadores (8,57%) manifiestan percibir un nivel bajo de dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C.

4.2. Prueba de confiabilidad

Tabla 11.

Nivel de confiabilidad de variable comunicación organizaional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	19

Fuente: Alfa de cronbach

La herramienta que se utilizo para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Comunicación organizacional fue Alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 35 trabajadores, obteniendo 0,967 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Tabla 12.

Nivel de confiabilidad de variable procesos administrativos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	18

Fuente: Alfa de cronbach

La herramienta que se utilizo para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Procesos administrativos fue Alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 35 trabajadores, obteniendo 0,923 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

H1: Existe relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significación de comunicación organizacional y procesos administrativos

Correlaciones				
			Comunicación organizacional	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	35	35

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p=0.853$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables frente al $p= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que Existe relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

H0: No existe relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

H1: Existe relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significación de comunicación organización y planeación

Correlaciones				
		Comunicación organizacional		
		Planeación		
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Planeación	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p=0.815$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables frente al $p= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que: Existe relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020

Hipótesis específica 02

- H0:** No existe relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.
- H1:** Existe relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significación de comunicación organización y organización

Correlaciones				
		Comunicación organizacional		
		Organización		
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Organización	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	35	35

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p=0.838$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables frente al $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que: Existe relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020

Hipótesis específica 03

H0: Existe relación entre comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

H1: Existe relación entre comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

Tabla 16.

Nivel de correlación y significación de comunicación organización y dirección

Correlaciones				
		Comunicación organizacional		
		Dirección		
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Dirección	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

En la tabla 16, se observa la relación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p=0.743$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables frente al $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que: Existe relación entre comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados hallados en la prueba estadística con la prueba del alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario de 37 preguntas que se realizó a 35 trabajadores de la empresa Golden Tower Construction S.A.C. San Miguel Lima -2020, el arroja como resultado una correlación alta entre las variable comunicación organizacional y los procesos administrativos con un nivel de confiabilidad respectivamente de de 0.967 y 0.923 del resultado de los cuestionarios, la cual sirve como una base de datos confiable para hacer los análisis respectivos a las respuestas halladas para los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizo un cuadro resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación.

Lo que permite hacer un aporte al estudio de la variable comunicación organizacional, con sus tres dimensiones, dimensión 1, llamada formalidad en la comunicación, dimensión 2, comunicación asertiva, y su dimensión 3, llamado lineamientos para una buena comunicación. La segunda variable procesos administrativos conformada también por sus tres dimensiones, dimensión 1, llamado planeación, dimensión 2, organización y su dimensión 3 llamado dirección. Las cuales fueron objeto de estudio de 35 trabajadores de la empresa Golden Tower Construction S.A.C., que ocupan cargos administrativos y de operación en la empresa, dichos sujetos forman parte de la muestra censal, lo cual nos ha permitido encontrar resultados altos de correlación entre las variables comunicación organizacional y procesos administrativos con una correlación alta de 0.853 siendo su correlación fuerte y con un sig. que le permite aceptar la hipótesis alterna planteado en el trabajo de investigación. Así mismo todas las relaciones entre la variable comunicación organizacional con las dimensiones del proceso administrativo, también arrojaron una correlación significativa alta que acepta las hipótesis alternas de dichas relaciones.

Así mismo estamos de acuerdo con Escalante, V. (2018) que indica que existe una relación significativamente alta entre sus variables de estudio que es la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo.

Con el trabajo de investigación realizado se comprueba que la comunicación organizacional tiene una relación significativa con los procesos administrativos lo cual es un indicativo de mayor importancia que conlleva a darle mayor énfasis para mejorar la comunicación en la empresa.

Según Castro (2015) manifiesta:

La comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización deberá ser fluida. En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, debido a ellos, guardar la información ira en detrimento de la empresa, no de los demás. Dentro de la organizaciones existe un ansia insaciable de los empleados para conocer el mayor numero de información, así que cuanto mayor es la comunicación, la sensación de ansiedad disminuye y se pierde menos tiempo y se evitan los chismes, cuentos, rumores. Por esto es precioso que en las comunicaciones dentro de las organizaciones le demos un espacio para poder hablar más delante sobre ellos. (p.15)

La comunicación organizacional es vital en una empresa ya que facilita que los trabajadores se puedan expresar con mayor libertad, sin temor y se pueda aprovechar la imaginación, inteligencia e iniciativa, asimismo a mejorar la productividad en la empresa.

De acuerdo con Blandez (2016) indica:

Los administradores son los responsables de planear, organizar y dirigir las acciones dentro de las organizaciones. Henry Fayol fue el autor que determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa. Su aportación a la disciplina es importante hasta nuestros días. Se le llama proceso

administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (p. 9)

El proceso administrativo permiten que las empresas esten orientadas hacia el futuro facilitando la coordinación en las decisiones, determinando anticipadamente los recursos a utilizar para que las empresas operen correctamente y resaltando los objetivos organizacionales.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa alta ($r=0.853^*$) siendo una correlación positiva entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., San Miguel – Lima, 2018, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda:** Según al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa alta ($r=0.815^*$) siendo una correlación positiva entre la comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., San Miguel – Lima, 2018, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera:** Considerando el objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa alta ($r=0.838^*$) siendo una correlación positiva entre la comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., San Miguel – Lima, 2018, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta:** Tomando en cuenta, al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación significativa alta ($r=0.743^*$) siendo una correlación positiva entre la comunicación organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., San Miguel – Lima, 2018, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los responsables de la empresa, se les recomienda la apertura de canales de comunicación entre las diversas áreas de la empresa. A su vez, es importante las reuniones donde se den a conocer las dudas, sugerencias o quejas de cada uno de los trabajadores y de esa forma elevar la comunicación, por otro lado, se tiene que definir de una manera clara, cada uno de los procesos de la empresa, ya que esto permitirá mejorar los resultados o corregirse si fuera el caso.
- Segunda:** A los altos mandos de la empresa se les plantea que deben planificar con anticipación todas sus actividades a desarrollar en el día a día, a implementar y difundir los objetivos al personal para tener conocimiento a donde se quiere llegar en un plazo determinado y los recursos disponibles para poder alcanzarlos.
- Tercera:** Se les propone crear y difundir cómo está estructurada la empresa a los trabajadores de cada puesto asignado en cada área y asignar responsables para el monitoreo y así evaluar el desempeño de cada uno. Con todo ello, se lograría llegar a una organización eficiente.
- Cuarta:** Así mismo se recomienda que todos los trabajadores de la empresa deben de tener conocimiento de la visión, que el gerente general debe de transmitir claramente los objetivos propuestos y que los líderes de cada área muestren empatía para ponerse en el lugar y circunstancia del otro ya que es de vital importancia para la comunicación y para que todos estén direccionados hacia un solo lugar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, L. (2018). Comunicación organizacional y la competitividad en los colaboradores del área de recepción central CREM de la empresa Cencosud Santa Anita, 2018, (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima: Perú.
- Andrade, H. (2017). Comunicación organizacional interna. 1ra. Ed. México
http://sinapsis-consultores.com.mx/wp-content/uploads/2020/01/libro-Comunicacion_organizacional_interna.pdf
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación científica. 3ra. Ed. Colombia.
- Blandez, M. (2016). Proceso administrativo. 1ra. Ed. Editorial Unid.
<https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&pg=GBS.PT1>
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. 1ra. Ed. Perú. Editorial San Marcos
- Castillo, M. y Torregroza E. (2013). Cultura de la investigación para los estudios urbanos. Colombia
- Castro, W. (2015). Manual práctico de comunicación organizacional. 1ra. Ed. Colombia. Editorial Verbum.
- Cordova, R. (2012). Proceso administrativo. 1ra. Ed. Editorial Eduardo Durán Valdivieso.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Proceso_administrativo/Proceso_administrativo-Parte1.pdf
- Córdova, S. (2017). Liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un Centro Odontológico de San Isidro, 2017. (Tesis de pregrado), Universidad Universidad César Vallejo, Lima: Perú.

- Córdova, E. (2018). Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Electrocercos del Cantón Ambato provincia de Tungurahua. (Tesis de postgrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato: Ecuador.
- Escalante, V. (2018). La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A, Lima - 2018, (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima: Perú
- Fajardo, G. y Nivia, A (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional. 1ra. Ed. Editorial Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano. https://play.google.com/books/reader?id=PSajDwAAQBAJ&hl=es_419&pg=GBS.PA66
- Gomez, B. y Benito, C (2014). Presente de la comunicación organizacional en la pyme española. Revista iberoamérica especializada en comunicación. Pp. 01-21 <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf>
- Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, (2014). Metodología de la investigación
- Jiménez, L. (2017). Comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Pastaza, (Tesis de postgrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato: Ecuador.
- Limaymanta, O. (2017). Proceso administrativo y desempeño laboral de los funcionarios nombrados de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana 2016, (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima: Perú.
- López, L. (2017). Estudio de los procesos administrativos y la calidad del servicio que otorga la unidad de preparación y respuesta ante eventos adversos de la secretaria se gestión de riesgos. (Tesis de postgrado), Universidad Tecnológica Indoamérica: Ecuador.
- Luna, A. (2014). Proceso administrativo. 1ra. Ed. México. Editorial Grupo Patria
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional. Revisata iberoamérica especializada en comunicación. Pp. 778-795

[file:///C:/Users/Lucero%20Vigo/Downloads/1134-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3970-1-10-20180601%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lucero%20Vigo/Downloads/1134-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3970-1-10-20180601%20(1).pdf)

Munch, L. (2014). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. 2da. Ed. Editorial D.R.

Neyra, G. (2018). Proceso administrativo y la productividad en la empresa Novaceram Corporation S.A.C., Carabayllo, Lima – 2018, (Tesis de Pregrado), Universidad César Vallejo, Lima: Perú.

Oviedo, G. (2016). La comunicación organizacional en la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IESS. (Tesis de postgrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato: Ecuador.

Ortiz, W. (2016). Los procesos administrativos para las compras públicas y su impacto en la ejecución presupuestaria de la Universidad Técnica de Ambato (Tesis de postgrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato: Ecuador.

Sánchez, Parra, Naranjo,(2016). Proceso administrativo. 1ra. Ed. Editorial Unid.

<https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&pg=GBS.PT1>

Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 5ra. Ed. Perú

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variabl e	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
Comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., lima - 2020	Cuál es la relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Determinar la relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Existe relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Comunicación organizacional	Formalidad en la comunicación	Comunicación visual	P1-P2	Tipo: Aplicada. Nivel: Descriptivo correlacional. Diseño: No experimental de corte transversal de enfoque cuantitativo.
						Comunicación oral	P3 - P4	
						Comunicación escrita	P5-P6	
					Comunicación asertiva	Autoestima	P7-P8	
						Asertividad	P9-P10	
						Comunicación con los otros	P11-12	
					Lineamientos para una buena comunicación	Evaluación anual del desempeño	P13-14	
						Reportes semanales	P15-16	
						Equipos de trabajo	P17-18	
					Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
Cuál es la relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Determinar la relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Existe relación entre comunicación organizacional y la planeación en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Planificación estratégica	P21-22				
			Toma de decisiones	P23-24				
Cuál es la relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Determinar la relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Existe relación entre comunicación organizacional y la organización en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Organización	Importancia de la organización	P25-26			
				Etapas de la organización	P27-28			
Cuál es la relación entre comunicación	Determinar la relación entre comunicación	Existe relación entre comunicación		Principios de organización	P29-30			
					La comunicación	P31-32		

	organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	organizacional y la dirección en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020		Dirección	Estrategias de negociación	P33-34	
						Liderazgo	P35-36	
	Cuál es la relación entre comunicación organizacional y el control en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Determinar la relación entre comunicación organizacional y el control en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020	Existe relación entre comunicación organizacional y el control en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima - 2020		Control	Pasos del sistema de control		
						Elementos de un sistema de control		
						Cualidades de un sistema de control eficaz		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable Comunicación Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación organizacional	Según Castro (2015) menciona que la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (p. 15)	La variable comunicación organizacional es de naturaleza cualitativa, está conformada por las dimensiones formalidad en la comunicación, comunicación asertiva y lineamientos para una buena comunicación; las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	Formalidad en la comunicación . Comunicación asertiva. Lineamientos para una buena comunicación	- Comunicación visual - Comunicación oral - Comunicación escrita - Autoestima - Asertividad - Comunicación con los otros - Evaluación anual del desempeño - Reportes semanales - Equipos de trabajo	Escala de Likert

Operacionalización de variable Proceso Administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso Administrativo	Según Blandez (2016) menciona que se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (p. 9)	La variable proceso administrativo es de naturaleza cualitativa, está conformada por las dimensiones planificación, organización y control las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos organizacionales - Planificación estratégica - Toma de decisiones - Importancia de la organización - Etapas de la organización - Principios de organización - La comunicación - Estrategia de negociación - Liderazgo - Pasos del sistema de control - Elementos de un sistema de control - Cualidades de un sistema de control eficaz 	<p>Escala de Likert</p>

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto a la “Comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C.” A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

- Siempre = 1
Casi siempre = 2
A veces. = 3
Nunca = 4
Casi nunca = 5

Variables 01. Comunicación Organizacional

Dimensión 01. Formalidad en la comunicación						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Comunicación visual						
1.	¿Consideras que la comunicación visual forma parte de la formalidad de la comunicación?					
2.	¿Consideras que la comunicación visual ayuda a cumplir los objetivos organizacionales?					
Indicador 02. Comunicación oral						
3.	¿Intercambia información mediante la comunicación oral con trabajadores de otras áreas distintas para que pueda cumplir sus tareas diarias en la organización?					
4.	¿Consideras el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación con tus compañeros?					
Indicador 03. Comunicación escrita						
5.	¿La gerencia comunica vía correo electrónico las estrategias a desarrollar para el alcance de los objetivo de la organización?					
6.	¿Cuándo tus compañeros cometen errores, tu jefe lo detecta oportunamente y siempre le informa me manera escrita?					

Dimensión 02. Comunicación asertiva					
Indicador 01: Autoestima					
7.	¿Considera ud. que su jefe inmediato le ayuda a tener una autoestima alta?				
8.	¿Consideras que para el logro de los objetivos organizacionales es importante que todos tengan la autoestima alta?				
Indicador 02: Asertividad					
9.	¿Su jefe respeta sus derechos laborales que le pertenecen como trabajador?				
10.	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son asertivos en el momento adecuado?				
Indicador 03: Comunicación con los otros					
11.	¿Consideras que la comunicación con sus compañeros de trabajo les permite compartir información oportuna?				
12.	¿Motivas a tus compañeros de trabajos a desempeñarse bien en su puesto laboral?				
Dimensión 03. Lineamientos para una buena comunicación					
Indicador 01: Evaluación anual del desempeño					
13.	¿Cuándo su jefe inmediato evalúa su desempeño respecto a sus tareas en la organización, le comunica sus resultados?				
14.	¿Su jefe inmediato le otorga bonificaciones por su buen desempeño laboral?				
Indicador 02: Reportes semanales					
15.	¿Considera ud. que su jefe inmediato reconoce el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias?				
16.	¿Informa a su jefe sobre sus tareas realizadas en la semana mediante reportes a través de correo electrónico?				
Indicador 03: Equipos de trabajo					
17.	¿Consideras que es importante que todas las áreas elaboren siempre reportes semanales?				
18.	¿Recibes motivación por parte de tu jefe para el cumplimiento de tus tareas?				
19.	¿Se cuenta con un Manual de trabajo donde se detallan las funciones de cada miembro su equipo?				

Variables 02. Proceso Administrativo

Dimensión 01. Planeación						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Obejtivo organizacionales						
1.	¿En cada reunión con tu jefe, te brinda información sobre los objetivos de la empresa?					
2.	¿Recibes siempre capacitaciones para el logro de los objetivos organizacionales?					
Indicador 02: Planificación estratégica						
3.	¿Cada etapa de los proyectos que ejecuta la empresa hasta la más mínima se planifica con anticipación?					
4.	¿Al momento de ingresar a la empresa, ud. tuvo conocimiento de la visión?					
Indicador 03: Toma de decisiones						
5.	¿Ud. toma una decisión en la empresa con poca información?					
6.	¿Considera ud. que sus compañeros de trabajo siempre toman buenas decisiones sobre un tema en específico?					
Dimensión 02. Organización						
Indicador 01. Importancia de la organización						
7.	¿Cuándo ingresó a la empresa le informaron oportunamente sobre el organigrama?					
8.	¿Ud. tuvo conocimiento del manual de funciones de acuerdo a su puesto de trabajo al momento de ingresar a la empresa?					
Indicador 02: Etapas de la organización						
9.	¿Considera ud. que al tener conocimiento del manual de organización y funciones le ayude a desarrollar de manera ordenada sus funciones?					
10.	¿Considera ud. que todos los objetivos organizacionales se cumplen de manera eficiente?					
Indicador 03: Principios de organización						
11.	¿Se organiza de manera eficiente todas las actividades a desarrollar en tu área de trabajo?					
12.	¿La empresa realiza frecuentemente actividades conjuntas para el conocimiento del propósito organizacional?					
Dimensión 03. Dirección						
Indicador 01. La comunicación						
13.	¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como reuniones de grupo, sugerencias y presentaciones de quejas?					

14.	¿Consideras que gerente general crea estrategias de manera que todo el personal este informado sobre un tema importante de la organización?					
Indicador 02. Estrategia de negociación						
15.	¿Consideras que tu jefe cuenta con la capacidad para negociar de manera eficiente con clientes acerca de adicionales de proyectos en ejecución?					
16.	¿Considera ud. que los acuerdos tomados en la organización de algún tema en específico afectan a todos por igual?					
Indicador 03. Liderazgo						
17.	¿Considera ud. que su jefe inmediato tiene la capacidad de mantener bajo control sus emociones en momentos de estrés?					
18.	¿Considera ud. que su jefe inmediato ejerce un buen liderazgo?					

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Comunicación organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Formalidad en la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que la comunicación visual forma parte de la formalidad de la comunicación?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que la comunicación visual ayuda a cumplir los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
3	¿Intercambia información mediante la comunicación oral con trabajadores de otras áreas distintas para que pueda cumplir sus tareas diarias en la organización?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación con tus compañeros?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia comunica vía correo electrónico las estrategias a desarrollar para el alcance de los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo tus compañeros cometen errores, tu jefe lo detecta oportunamente y siempre le informa de manera escrita?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación asertiva	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud. que su jefe inmediato le ayuda a tener una autoestima alta?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que para el logro de los objetivos organizacionales es importante que todos tengan la autoestima alta?	✓		✓		✓		
9	¿Su jefe siempre respeta sus derechos laborales que le pertenecen como trabajador?	✓		✓		✓		
10	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son asertivos en el momento adecuado?	✓		✓		✓		

11	¿Consideras que la comunicación con sus compañeros de trabajo les permite compartir información oportuna?	✓		✓		✓		
12	¿Motivas a tus compañeros de trabajos a desempeñarse bien en su puesto laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Lineamientos para una buena comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cuándo su jefe inmediato evalúa su desempeño respecto a sus tareas en la organización, le comunica sus resultados?	✓		✓		✓		
14	¿Su jefe inmediato le otorga bonificaciones por su buen desempeño laboral?	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. que su jefe inmediato reconoce el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias?	✓		✓		✓		
16	¿Informa a su jefe sobre sus tareas realizadas en la semana mediante reportes a través de correo electrónico?	✓		✓		✓		
17	¿Consideras que es importante que todas las áreas elaboren siempre reportes semanales?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. recibe motivación por parte de tu jefe para el cumplimiento de sus tareas?	✓		✓		✓		
19	¿Se cuenta con un Manual de trabajo donde se detallan las funciones de cada miembro su equipo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Proceso Administrativo							
	DIMENSIÓN 1: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En cada reunión con tu jefe, te brinda información sobre los objetivos de la empresa?	✓		✓				
2	¿Recibes siempre capacitaciones para el logro de los objetivos organizacionales?	✓		✓				
3	¿Cada etapa de los proyectos que ejecuta la empresa hasta la más mínima se planifica con anticipación?	✓		✓				
4	¿Al momento de ingresar a la empresa, Ud. tuvo conocimiento de la visión?	✓		✓				
5	¿Ud. toma una decisión en la empresa con poca información?	✓		✓				
6	¿Considera Ud. que sus compañeros de trabajo siempre toman buenas decisiones sobre un tema en específico?	✓		✓				
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuándo ingresó a la empresa le informaron oportunamente sobre el organigrama?	✓		✓				
8	¿Ud. tuvo conocimiento del manual de funciones de acuerdo a su puesto de trabajo al momento de ingresar a la empresa?	✓		✓				
9	¿Considera Ud. que al tener conocimiento del manual de organización y funciones le ayude a desarrollar de manera ordenada sus funciones?	✓		✓				
10	¿Considera Ud. que todos los objetivos organizacionales se cumplen de manera eficiente?	✓		✓				
11	¿Se organiza de manera eficiente todas las actividades a desarrollar en tu área de trabajo?	✓		✓				
12	¿La empresa realiza frecuentemente actividades conjuntas para el conocimiento del propósito organizacional?	✓		✓				

	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como reuniones de grupo, sugerencias y presentaciones de quejas?	✓		✓				
14	¿Consideras que el gerente general crea estrategias de manera que todo el personal este informado sobre un tema importante de la organización?	✓		✓				
15	¿Consideras que tu jefe cuenta con la capacidad para negociar de manera eficiente con clientes acerca de adicionales de proyectos en ejecución?	✓		✓				
16	¿Considera Ud. que los acuerdos tomados en la organización de algún tema en específico afectan a todos por igual?	✓		✓				
17	¿Considera Ud. que su jefe inmediato tiene la capacidad de mantener bajo control sus emociones en momentos de estrés?	✓		✓				
18	¿Considera Ud. que su jefe inmediato ejerce un buen liderazgo?	✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Administración de Negocios: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Comunicación organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Formalidad en la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que la comunicación visual forma parte de la formalidad de la comunicación?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que la comunicación visual ayuda a cumplir los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
3	¿Intercambia información mediante la comunicación oral con trabajadores de otras áreas distintas para que pueda cumplir sus tareas diarias en la organización?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación con tus compañeros?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia comunica vía correo electrónico las estrategias a desarrollar para el alcance de los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo tus compañeros cometen errores, tu jefe lo detecta oportunamente y siempre le informa de manera escrita?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación asertiva	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud. que su jefe inmediato le ayuda a tener una autoestima alta?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que para el logro de los objetivos organizacionales es importante que todos tengan la autoestima alta?	✓		✓		✓		
9	¿Su jefe siempre respeta sus derechos laborales que le pertenecen como trabajador?	✓		✓		✓		
10	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son asertivos en el momento adecuado?	✓		✓		✓		
11	¿Consideras que la comunicación con sus compañeros de trabajo les permite compartir información oportuna?	✓		✓		✓		

12	¿Motivas a tus compañeros de trabajos a desempeñarse bien en su puesto laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Lineamientos para una buena comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cuándo su jefe inmediato evalúa su desempeño respecto a sus tareas en la organización, le comunica sus resultados?	✓		✓		✓		
14	¿Su jefe inmediato le otorga bonificaciones por su buen desempeño laboral?	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. que su jefe inmediato reconoce el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias?	✓		✓		✓		
16	¿Informa a su jefe sobre sus tareas realizadas en la semana mediante reportes a través de correo electrónico?	✓		✓		✓		
17	¿Consideras que es importante que todas las áreas elaboren siempre reportes semanales?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. recibe motivación por parte de tu jefe para el cumplimiento de sus tareas?	✓		✓		✓		
19	¿Se cuenta con un Manual de trabajo donde se detallan las funciones de cada miembro su equipo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Maestro en Administración - Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Proceso Administrativo							
	DIMENSIÓN 1: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En cada reunión con tu jefe, te brinda información sobre los objetivos de la empresa?	✓		✓				
2	¿Recibes siempre capacitaciones para el logro de los objetivos organizacionales?	✓		✓				
3	¿Cada etapa de los proyectos que ejecuta la empresa hasta la más mínima se planifica con anticipación?	✓		✓				
4	¿Al momento de ingresar a la empresa, Ud. tuvo conocimiento de la visión?	✓		✓				
5	¿Ud. toma una decisión en la empresa con poca información?	✓		✓				
6	¿Considera Ud. que sus compañeros de trabajo siempre toman buenas decisiones sobre un tema en específico?	✓		✓				
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuándo ingresó a la empresa le informaron oportunamente sobre el organigrama?	✓		✓				
8	¿Ud. tuvo conocimiento del manual de funciones de acuerdo a su puesto de trabajo al momento de ingresar a la empresa?	✓		✓				
9	¿Considera Ud. que al tener conocimiento del manual de organización y funciones le ayude a desarrollar de manera ordenada sus funciones?	✓		✓				
10	¿Considera Ud. que todos los objetivos organizacionales se cumplen de manera eficiente?	✓		✓				
11	¿Se organiza de manera eficiente todas las actividades a desarrollar en tu área de trabajo?	✓		✓				
12	¿La empresa realiza frecuentemente actividades conjuntas para el conocimiento del propósito organizacional?	✓		✓				

	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como reuniones de grupo, sugerencias y presentaciones de quejas?	✓		✓				
14	¿Consideras que el gerente general crea estrategias de manera que todo el personal este informado sobre un tema importante de la organización?	✓		✓				
15	¿Consideras que tu jefe cuenta con la capacidad para negociar de manera eficiente con clientes acerca de adicionales de proyectos en ejecución?	✓		✓				
16	¿Considera Ud. que los acuerdos tomados en la organización de algún tema en específico afectan a todos por igual?	✓		✓				
17	¿Considera Ud. que su jefe inmediato tiene la capacidad de mantener bajo control sus emociones en momentos de estrés?	✓		✓				
18	¿Considera Ud. que su jefe inmediato ejerce un buen liderazgo?	✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración - Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de Datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																			
ITEM	Formalidad en la comunicación						Comunicación asertiva						Lineamientos para una buena comunicación						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
Trabajador 1	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3
Trabajador 2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	1	1	3	3	3	3	1
Trabajador 3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	4	1	3	3	3	5	3	3
Trabajador 4	4	4	3	5	2	3	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	4	3
Trabajador 5	3	3	4	4	3	1	3	5	3	4	5	4	3	1	3	2	4	3	3
Trabajador 6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
Trabajador 7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
Trabajador 8	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	1	3
Trabajador 9	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5
Trabajador 10	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
Trabajador 11	4	4	2	4	2	2	1	4	2	3	4	4	2	1	1	2	4	1	4
Trabajador 12	2	4	2	3	2	1	2	4	2	3	3	4	2	1	2	3	4	2	2
Trabajador 13	1	2	3	4	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	1	3
Trabajador 14	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2
Trabajador 15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4
Trabajador 16	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 17	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5
Trabajador 18	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
Trabajador 19	4	1	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	1	1	3	4	4	3	1
Trabajador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
Trabajador 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
Trabajador 22	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3
Trabajador 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3
Trabajador 24	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
Trabajador 25	4	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	4
Trabajador 26	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	2	5
Trabajador 27	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3	4
Trabajador 28	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3
Trabajador 29	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3
Trabajador 30	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	4
Trabajador 31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4
Trabajador 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	5
Trabajador 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	4
Trabajador 34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	5
Trabajador 35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	2	5

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCESO ADMINISTRATIVO																		
ITEM	PLANEACIÓN						ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18
Trabajador 1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4
Trabajador 2	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3	1	3	4	3	4	4
Trabajador 3	5	1	3	5	3	3	5	1	4	1	3	4	4	3	4	5	3	3
Trabajador 4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4
Trabajador 5	3	2	4	5	1	4	5	5	5	3	4	3	3	2	4	3	3	3
Trabajador 6	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5
Trabajador 7	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5
Trabajador 8	3	1	2	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
Trabajador 9	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
Trabajador 10	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3
Trabajador 11	3	2	2	2	4	3	1	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1
Trabajador 12	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	1	3	1
Trabajador 13	3	1	3	3	3	3	1	1	4	2	3	1	1	1	3	1	1	1
Trabajador 14	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
Trabajador 15	4	4	3	4	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Trabajador 16	4	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
Trabajador 17	3	3	4	5	1	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
Trabajador 18	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
Trabajador 19	3	1	5	1	3	4	1	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Trabajador 20	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Trabajador 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 22	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Trabajador 23	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3
Trabajador 24	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
Trabajador 25	3	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4
Trabajador 26	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4
Trabajador 27	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4
Trabajador 28	3	3	2	5	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5
Trabajador 29	3	3	3	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5
Trabajador 30	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	5
Trabajador 31	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4
Trabajador 32	3	3	3	5	1	3	5	5	3	3	3	2	3	2	5	3	5	5
Trabajador 33	3	3	3	1	3	5	1	5	3	3	3	2	3	2	5	5	5	3
Trabajador 34	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	5	4	3
Trabajador 35	4	1	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	5	5	3