



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Vásquez Torres, Yuliana Lysbeth (ORCID: 0000-0002-9396-2561)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en todo momento y darme salud, para enfrentarme a los desafíos que afrontamos en la vida.

A mis Padres por estar conmigo incondicionalmente, por la motivación brindada, el amor incondicional y apoyo excepcional que me han ayudado a mantener las ganas de seguir adelante y a no desistir en poder cumplir mis metas y sueños.

A nuestros docentes por la guía y paciencia brindada en la realización de este proyecto, por el aliento diario a convertirnos en mejores personas y profesionales de éxito.

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme en todo momento, a mis padres Vásquez Guevara, Ormenio y Torres Aguilar, Gladis por darme el gran ejemplo de trabajo, superación y persistencia, por su ayuda moral y económica para lograr cumplir una de mis metas.

Finalmente, a nuestro docente Dr. Bardales Cárdenas, Miguel por su experiencia científica para el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenido	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
Tipo y diseño de la investigación	10
3.2 Variable de operacionalización	10
3.3 Población	11
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
4.1 Resultados estadísticos	17
4.2 Prueba de hipótesis.....	23
4.3 Prueba de hipótesis general	23
4.4 Prueba de hipótesis específicas.....	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de técnicas e instrumentos.....	10
Tabla 2. Validación de instrumentos.....	12
Tabla 3 Validación de instrumentos... ..	13
Tabla 4. Alfa de Cronbach	14
Tabla 5. Alfa de Cronbach de las variables Comunicación organizacional y eficiencia administrativa	14
Tabla 6. Alfa de Cronbach de la variable comunicación organizacional... ..	14
Tabla 7. Alfa de Cronbach de la variable eficiencia administrativa.....	15
Tabla 8. Resultado descriptivo de comunicación organizacional.....	17
Tabla 9. Resultado descriptivo de eficiencia administrativa.....	18
Tabla 10. Resultado descriptivo Comunicación ascendente.....	19
Tabla 11. Resultado descriptivo de la Comunicación descendente	20
Tabla 12. Resultado descriptivo de la Comunicación horizontal.....	21
Tabla 13. Prueba de normalidad	22
Tabla 14. Prueba de hipótesis.....	23
Tabla 15. Prueba de hipótesis general... ..	24
Tabla 16. Prueba de hipótesis correlacional entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa	25
Tabla 17. Prueba de hipótesis de comunicación descendente y eficiencia administrativa	26
Tabla 18. Prueba de hipótesis de comunicación horizontal y eficiencia administrativa	27

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de Comunicación organizacional.....	17
Figura 2. Frecuencia de Eficiencia administrativa	18
Figura 3. Frecuencia Comunicación ascendente	19
Figura 4. Frecuencia Comunicación descendente	20
Figura 5. Frecuencia Comunicación horizontal.....	21

RESUMEN

La siguiente investigación lleva como título La comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020. Tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020. La investigación fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 30 colaboradores y una muestra de tipo estadística censal la cual estuvo conformada por todos por ser una población finita. Para el estudio de las variables de la comunicación organizacional y eficiencia administrativa se utilizó la técnica de encuesta mediante el instrumento cuestionario tipo escala Likert. De acuerdo a los resultados obtenidos indicaron que la comunicación organizacional se relaciona con la eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020, con un Rho de Spearman de 0,562, precisando una correlación positiva media y un valor de Sig.(0,001)< (0,05). Por tanto se concluye que la relación es directa es decir mientras más se aplique una adecuada comunicación organizacional se podrá obtener un gran desarrollo en la eficiencia administrativa.

Palabras claves: Comunicación organizacional, eficiencia administrativa y colaboradores

ABSTRACT

The following research is entitled Organizational communication and administrative efficiency of the employees of the company Volmachine SAC, Ate 2020. Its objective was to determine the relationship between organizational communication and administrative efficiency of the employees of the company Volmachine SAC, Ate 2020. The investigation It was of the applied type of quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design, with a population of 30 collaborators and a sample of a census statistical type which will be made up of all because it is a finite population. For the study of the variables of organizational communication and administrative efficiency, the survey technique was used, the Likert scale questionnaire instrument. According to the results, it is concluded that organizational communication is related to the administrative efficiency of the employees of the company Volmachine SAC, Ate 2020, with a Spearman Rho of 0.562, specifying a mean positive correlation and a value of Sig. (0.001) <(0.05). Therefore, it is concluded that the relationship is direct, that is, the more an adequate organizational communication is applied, a great development in administrative efficiency can be obtained.

Keywords: Organizational communication, administrative efficiency and collaborators

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo empresarial, las organizaciones enfrenan constantes cambios, lo cual se tiene que adaptar a las diversas transformaciones que se viene dando hoy en día, para ello la comunicación organizacional se considera de mucha importancia, ya que te permite incrementar tus habilidades ante las personas, sociedad y empresas. Así mismo toda organización debe mantener una comunicación constante y eficaz con los colaboradores, relacionándose así de manera positiva, lo cual ayudará a resolver cualquier tipo de conflictos que se presente, fomentado una buena comunicación en su ambiente de trabajo y así desarrollar sus actividades laborales sin ningún tipo de inconveniencia.

A nivel mundial, en los últimos años mediante investigaciones ya realizadas, consideran que tener una buena comunicación permite obtener buenos resultados, según la revista Dircom (2015), menciona que la comunicación ayuda a las empresas a alcanzar sus metas, y ser eficientes en el campo que se requiera, indicando que toda empresa hoy en día busca situar a la comunicación de manera positiva ya que ayuda a resolver conflictos que se pueda dar entre colaboradores, manifestando también que el campo de la comunicación es dinámico y complejo.

A nivel nacional se está tomando las medidas con mayor importancia por el cual las organizaciones tienen que tener el propósito de lograr mayor productividad, enfocándose principalmente en la efectividad, compromiso y estas brinden una mejor comunicación y desempeño dentro de la organización. A su vez, la Cámara de Comercio de Lima (2016), manifiesta que la empresa no solo debe utilizar sus medios sociales, también es necesario mejorar las comunicaciones internas o externas sin modificar su cultura.

A nivel local, Volmachine S.A.C., ubicado en el distrito de Ate, dedicado al rubro de alquiler de maquinaria pesada; se ha encontrado que no lleva una buena comunicación y eficiencia administrativa lo que concierne a la época actual, porque se encontró con una comunicación defectuosa lo cual afecta la eficiencia administrativa. Por ello el problema que se presentó es la mala comunicación que

se da entre colaboradores, debido a la falta de interés e información por parte de lo gerencial, teniendo así un déficit de comunicación ascendente, descendente y horizontal. Por consiguiente si la empresa no cuenta con una comunicación organizacional y eficiencia administrativa eficaz, más adelante la empresa se verá perjudicada, con demandas, multas, cierres, pérdida de clientes y la mala imagen de la empresa.

La formulación del problema general:

¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020?

En grado específico serán los siguientes:

- ¿Cuál es la relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate-Vitarte 2020?

De igual manera se necesitó precisar el motivo, la viabilidad, el beneficio que va a tener el estudio, que ayudó a exponer el cómo y el porqué de la investigación. Por consiguiente, se desarrolló una justificación teórica, metodológica y práctica.

La investigación teórica tuvo como motivo en poder cooperar el entendimiento sobre la conexión entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa, de tal manera que identificando los motivos por los cuales sucede la incomodidad de la mayoría de los colaboradores, evitando malos procesos y deficiencias administrativas, lo que perjudica la productibilidad laboral.

La justificación práctica en la actualidad, las organizaciones tienen como principal problema la inadecuada comunicación, por ello hace que los procesos no muestren eficacia en las áreas. Asimismo, se generaron retrasos que perjudicaban a los objetivos, puesto que esta investigación fue de vital importancia para contribuir y mejorarla comunicación organizacional.

De acuerdo a la investigación metodológico, el trabajo de investigación científica sigue procedimientos, técnicas que ayudan a garantizan la explicación correcta del estudio, donde será empleado para investigaciones futuras ya que lo utilizado en la realización de esta investigación tiene una gran importancia para el él desarrollo.

Se presenta el objetivo general:

Determinar la relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- Identificar la relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- Identificar la relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Con respecto a la hipótesis general se define:

Existe relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Como específicos tenemos:

- Existe relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- Existe relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- Existe relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine, S.A.C., Ate 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Así mismo a través del siguiente estudio se pudo analizar la comunicación organizacional y eficiencia administrativa, por lo tanto, se utilizó los antecedentes nacionales que nos ayudó a tener mayor información y visión debido a que ya son estudios realizados.

Poquioma (2018) en su tesis nominada *Eficiencia administrativa y el cumplimiento de sus colaboradores de la dirección administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017*. Tuvo como objetivo estudiar el enlace entre la eficiencia administrativa y el cumplimiento en oficio a los trabajadores. La metodología de estudio empleada fue no experimental, nivel correlacional con una muestra censal de 37 colaboradores. Concluyó que se alcanzó un Rho de Spearman=0,608 efectiva moderada; $p=0,001 < 0,05$ lo cual quiere decir, que en algunas ocasiones alcanzan el acatamiento del ejercicio administrativo.

Arévalo (2018) en su tesis diplomada *Comunicación organizacional interna y la toma de decisiones de funcionarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*. Sostuvo como objetivo en resolver la conexión por medio de la comunicación organizacional interna y la toma de decisiones. Su metodología contribuyó de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. Concluyó que, si hay una concordancia entre ambas variables, con un coeficiente de correlación 0.609 y un valor de $p=(0,000) < (0,05)$ a un nivel calificado como moderado.

Sabino (2019), en su investigación titulada *La comunicación organizacional y la gestión administrativa de la empresa HAUG S.A., Lurín 2019*, Su objetivo fue resolver la conexión que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa. Dicha investigación fue aplicada, con diseño no experimental y con un nivel correlacional. Por último, finalizó que la comunicación organizacional infiere de forma directa con la gestión administrativa teniendo un coeficiente de correlación de =0.592, indicando así que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De igual forma se mostraron los antecedentes internacionales como: Velasco (2019) en su tesis *La comunicación organizacional satisfactoria en el ministerio de*

tecnologías de la información (LCO) y las sensaciones recolectadas de la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción (CSQ) de Colombia. Tuvo como objetivo describir las características de (LCO) y las sensaciones recolectadas del (CSQ). El diseño usado fue de tipo descriptivo basado en un enfoque cuantitativo de corte transversal y con un $p(\rho)=0,711$ teniendo una correlación positiva media. Infiere que la comunicación organizacional satisfactoria se conecta de manera directa con (CSQ). Por lo cual se recomienda poner en práctica la retroalimentación individual para así tener una comunicación más efectiva.

Balarezo (2014) mediante su tesis *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*, su objetivo fue examinar la relación entre comunicación interna y su la incidencia en el crecimiento empresarial. La metodología señaló un nivel correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, teniendo un resultado de Spearman=0,501 como una correlación positiva débil Tuvo como conclusión que dicha comunicación organizacional trasciende de manera directa sobre la disminución del rendimiento y crecimiento social de la empresa.

Díaz (2014) de la universidad Rafael Landívar de Guatemala, en su tesis graduada *Comunicación organizacional y trabajo en equipo de la Institución educativa superior de la ciudad de Quetzaltenango*, precisó que su objetivo fue resolver la influencia de la comunicación organizacional y la eficiencia administrativa. Su estudio de trabajo fue descriptiva, de tipo aplicada, con una muestra censal de 34 colaboradores con un $RhoSpearman=0.751$, teniendo una correlación positiva cuantiosa. Por ultimo finalizó que existió una relación considerable entre empleadores y jefes, a la vez mantienen confianza entre ellos mismos impulsado así el trabajo en equipo.

Según Castro (2014) manifestó que “la comunicación empresarial es un conjunto de normas o leyes en las empresas o instituciones de acuerdo a la cultura que establezca para ayudar a las organizaciones a poder alcanzar sus objetivos propuestos” (p. 5).

De acuerdo a Atoaba, Carlson y Lammers (2019) indicó que: “las manifestaciones de este tipo de comunicación organizacional pueden relacionarse

con valores organizacionales, políticas, procedimientos, prioridades, estructuras o roles. Los colaboradores pueden comunicarse mediante mensajes o llamadas, realizar interacciones cara a cara con otros empleados, jefes, supervisores, entre otros” (p. 536).

Siguiendo con la variable comunicación organizacional, se dio a conocer las definiciones para cada una de las dimensiones que es comunicación ascendente.

Indicó Kamal y Kumar (2017) que: “la comunicación ascendente es aquella que sucede abajo a través de los canales hacia arriba, donde los colaboradores transmitirán información hacia directivos que ocupen puestos más altos dentro de la organización y así poder resolver todo tipos de problemas” (p. 50).

Geertshuis, Morrison y Cooper (2015) citado por Manzoni y Baroux (2002) define: “la comunicación ascendente que es el apoyo de tareas que se da entre autoridades con un cargo mayor donde las relaciones son de supervisor subordinado” (p. 229).

Permaneciendo con nuestra primera variable comunicación organizacional, se definió la segunda dimensión que es comunicación descendente.

Sager (2015) manifestó que:

Es el proceso que influye los mensajes desde arriba hacia abajo a través de la cadena de mando, donde la creciente comprensión de que la selección superior de mensajes está vinculada a subordinar el bienestar, junto con la escasez de investigación sobre comunicación de mantenimiento descendente, proporciona los requisitos duales para estudiar los determinantes cognitivos. (p. 7)

De acuerdo a Quax, Jesen y Tiesinga (2017) nos dicen que: “es una comunicación efectiva de arriba hacia abajo es clave responsabilidad del liderazgo superior. Sin embargo, muchas organizaciones aún luchan con una comunicación ineficaz” (p. 85).

De igual manera prosiguiendo con nuestra primera variable comunicación organizacional, definimos a nuestra tercera dimensión que es comunicación horizontal.

Según Papic (2019), citado por (Robbins y Judge 2009) manifestó que la: “comunicación horizontal o lateral tiene un lugar específico con los integrantes de un mismo grupo, donde los miembros de equipo son del mismo nivel que lo conforman” (p. 32).

Afirma Beigi y Mozayani (2016) definió que: “la comunicación horizontal se expone a las relaciones laterales a través de ejecutivos del mismo nivel organizacional de autoridad” (p. 162).

Luego se definió nuestra segunda variable que es eficiencia administrativa.

Según Koontz (1998) afirmó que: “la eficiencia administrativa es el desempeño individual de una organizacional para el logro de los objetivos y alcanzar los fines con el mínimo recurso” (p. 120).

Indica Kishore y Dwivedi (2017) que: “la eficiencia administrativa es poder cumplir con los objetivos o políticas impuestas por la organización que pueden mejorar su calidad de trabajo, desarrollar nuevos planes, resolver sus problemas creativamente, aumentar su trabajo forzar y descubrir formas de reducir costos” (p. 16).

Manteniendo la investigación de la variable eficiencia administrativa de igual manera se mostró definiciones para cada dimensión, lo cual definieron a la primera dimensión.

La cultura organizacional resalta las diferentes costumbres que demuestras los colaboradores en el lugar de trabajo, estos pueden adaptarse de acuerdo a las circunstancias y respetar las políticas impuestas por parte de una organización donde el desafío e innovación de los empleados será respetar la singularidad individual y permita que los miembros tomen riesgos, tal tipo superando sus propios obstáculos y puedan transmitir su cultura organizacional de manera correcta. (Hong y Jie, 2019)

Según Farrell (2018) indicó que:

La cultura organizacional a menudo se piensa en términos negativos, pero es Ni bueno ni malo, y así es como se hacen las cosas. Comprensión la cultura explica las estructuras sociales, las líneas de

reporte y la efectividad de una organización. Para avanzar, para lograr la misión estratégica, para enfocarse en las metas, un líder efectivo necesita comprender y apreciar cómo la cultura contribuye al trabajo y cómo se puede usar la cultura para apoyar y avanzar a una organización. (p. 80)

Permaneciendo con nuestra segunda variable eficiencia administrativa, definimos la segunda dimensión que es trabajo en equipo.

[...] se define como la capacidad de trabajar juntos de manera efectiva en un equipo, [...] con la finalidad de lograr un objetivo común, capaz de poder motivar a otros en el equipo, capaz de resolver conflictos dentro del equipo, capaz de delegar tareas a otros, y capaz y dispuesto a liderar el equipo. (Sumaryati, Joyoatmojo y Wiryawan, 2020, p. 724).

Según Dirks (2019) mencionó que: “el trabajo en equipo es una atención más global donde las responsabilidades están menos definidas [...] pero pueden ser apoyadas por estructuras organizativas o procesos que guían interacciones de equipo y desarrollar actividades sin ningún tipo de inconveniencia”. (p. 44)

Por último, prosiguiendo con nuestra segunda variable eficiencia administrativa, definimos nuestra tercera dimensión que es mejora continua.

De acuerdo a Owida, Byrne, Hearvey, Blake y kilanv (2016) indicaron que: “son procesos de mejora, donde las decisiones son importantes para contribuir una buena eficiencia y desarrollo para la organización [...]” (p. 76).

Mediante Rober (2019) nos dice que la mejora continua es "El constante estado de mejoras en el proceso de mudanza de una organización hacia niveles jerárquicos con valor de mejorar la calidad de la organización y esta pueda tener el éxito” (p. 24).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo

Aplicada debido a que busca resolver casos prácticos, ya que comprende conocimientos netamente teóricos, de acuerdo a Rodríguez (2018) “busca la manipulación del conocimiento obtenido con el objetivo del mejorar los saberes previos para buscar soluciones a diversas situaciones”. (p. 18)

Diseño

Fue no experimental ya que no se manipularan las variables para Mousalli (2015) “El diseño no experimental son elaborados sin modificar ninguna variable, solo se observa los elementos en su estado natural” (p. 32).

Nivel

Correlacional, de acuerdo Navarro, Jiménez y Thoilliez (2017), definió que “el nivel correlacional es la medida entre dos variables que se encuentren relacionadas entre sí, donde estos resultados indican una relación positiva” (p. 2).

Enfoque

Cuantitativo ya que es la adecuación de información para evidenciar la hipótesis mediante la numeración numérica de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “simboliza la totalidad de procesos debido a que tiene una sucesión y una comprobación” (p. 4).

3.2 Variable y operacionalización

Variable cualitativa

Las variables que se empleó en la investigación fueron cualitativas, mediante Gonzales y Cueva (2019, párr.6), sirvió para poder detallar características, cualidades u unidad de análisis sin que las variables estudiadas sean numéricas o estadísticas.

Tabla 1 Cuadro de técnicas e instrumentos

Número	Variable
1	Comunicación organizacional
2	Eficiencia administrativa

3.3 Población

Ríos (2017) manifestó que la población es “la totalidad del universo con aspectos u objetos diferentes que se desea analizar. Está regida por sus aspectos característicos” (p. 88).

Según López y Fachelli (2015) definió a la población finita: “si se tiene una muestra muy pequeña de la población total se tiene que considerar como una población finita” (p .7).

Por lo tanto, se aplicó un estudio censal de acuerdo a Carrasco et al. (2015), el censo es la investigación de todas y de cada una de las unidades del universo definido como un conjunto de elementos basado en las observaciones.

Para la investigación estuvo constituido por un total de 30 colaboradores 10 administrativos y 20 colaboradores de planta de la empresa Volmachine S.A.C. de la sede de Ate, entre los cuales se encuentra al personal de ambos sexos. Al tener una unidad de análisis con población finita, se considerará a todos los colaboradores

- **Criterios de Inclusión:** Se mantuvo en consideración a los colaboradores de la organización Volmachine S.A.C, que incluirá al personal administrativo y colaboradores de planta.
- **Criterios de exclusión:** Para el estudio de la investigación fueron excluidos aquellos trabajadores que no pertenecen a Volmachine S.A.C y la gerente general.
- **Unidad de análisis:** Se consideró a cada colaborador de Volmachine S.A.C.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad

La técnica se llevó por medio de encuestas que se ejecutó a los colaboradores con el propósito de recolectar datos en relación a nuestra población.

Instrumento de recopilación de datos

Se utilizó el cuestionario, compuesto por 31 ítems y cada pregunta estuvo conformado por 5 alternativas de acuerdo a la escala de Likert con el fin de obtener datos más confiables, la aplicación de la encuesta nos permitió recolectar datos verídicos mediante preguntas que fueron formuladas exclusivamente a los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate. Según Santos et al. (2017)

nos expresa que el instrumento es el conjunto de preguntas que nos ayuda a medir rasgos deseados.

Validez de los instrumentos

La presente investigación ha sido revisada por medio del juicio de expertos en la cual es considerada como validez de contenido así mismo al ser validado el instrumento es aplicable.

Según Azul y Santos (2017) nos dice que “el instrumento de validez es el rango de un instrumento medible lo que en la realidad aspira medir y todo aquello está evaluando en la investigación” (p.208).

Prosiguiendo se presentó los resultados de la validación de instrumentos

- a. EXP. 01: Dr. Navarro Tapia Javier Félix
- b. EXP. 02: Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco
- c. EXP. 03: Mg. Aramburu Geng Carlos

Tabla 2

Validación por juicios de expertos- V1

Variable 1: Comunicación organizacional				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP.03	TOTAL
CLARIDAD	87%	85%	84%	256%
OBJETIVIDAD	87%	85%	84%	256%
PERTINENCIA	87%	85%	84%	256%
ACTUALIDAD	87%	85%	84%	256%
OORGANIZACIÓN	87%	85%	84%	256%
SUFICIENCIA	87%	85%	84%	256%
INTENCIONALIDAD	87%	85%	84%	256%
CONSISTENCIA	87%	85%	84%	256%
COHERENCIA	87%	85%	84%	256%
METODOLOGIA	87%	85%	84%	256%
PROMEDIO DE VALORACIÓN				2560%
			CV	85%

De acuerdo a la primea variable de comunicación organizacional la valides promedio fue 85% de acuerdo a los expertos considerándose dentro de los rangos (81%-100%) como una variable de excelencia.

Tabla 3

Validación por juicios de expertos-V2

Variable 2: Eficiencia admnistrativa				
CRITERIOS	EXP.01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
OBJETIDAD	87%	84%	85%	256%
PERTINENCIA	87%	84%	85%	256%
ACTUALIDAD	87%	84%	85%	256%
ORGANIACIÓN	87%	84%	85%	256%
SUFICIENCIA	87%	84%	85%	256%
INTENCIONALIDAD	87%	84%	85%	2.56%
CONSISTENCIA	87%	84%	85%	256%
COHERENCIA	87%	84%	85%	256%
METODOLOGIA	87%	84%	85%	256%
PROEDIO DE VALORACION				2560
			CV	85%

Así mismo considerando a la variable eficiencia administrativa tuvo una validez de 85% conforme al juicio de expertos, manteniéndose así dentro del rango (81%-100%) como una valoración excelente.

Según Vicente (2018), mencionó que la validez de contenido “es el reconocimiento del contenido por medio de un test, para así saber si es una muestra relevante” (p. 284).

Rosendo (2018), manifiesta que la validez de constructo “es complicado de ordenar, debido a que comprueban una validación convergente y diferente” (p. 95).

Confiabilidad del instrumento

En el trabajo de investigación se empleó las encuestas a 30 colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate para así medir el grado de fiabilidad y la validación de las variables.

Martínez, M. y March, T. (2015) explican que “los datos brindados del instrumento usado son veraces y congruentes, refiriéndose a que cuando se realiza

de nuevos el procedimiento con la misma manera y el uso del mismo instrumento, los resultados serán idénticos” (p. 116).

Tabla 4

Rango de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80Alta	Moderada baja
0.41 – 0.60	Alta
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adoptado por Hernandez en al. (2014)

Alfa de Cronbach general

Tabla 5

Comunicación organizacional y eficiencia administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Conbach	N de elementos
,936	31

Mediante la tabla 5, se visualiza el Alfa de Cronbach de 31 elementos que le corresponden a la variable Comunicación organizacional y eficiencia administrativa alcanzando 0,936 de fiabilidad, de tal manera se demuestra que la confiabilidad es muy alta.

Tabla 6

Alfa de Cronbach de la variable comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Conbach	N de elementos
,882	16

Se ve que el Alfa de Cronbach de 16 elementos que le pertenece a la variable comunicación organizacional obteniendo 0,882 de confiabilidad de tal modo se demuestra que la confiabilidad es muy alta.

Tabla 7

Alfa de Cronbach de la variable eficiencia administrativa

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Conbach	N de elementos
, 902	15

Por último, se visualiza que el Alfa de *Cronbach* de 15 elementos que le pertenece a la variable Eficiencia Administrativa obtuvo un resultado de 0,902 de confiabilidad demostrando que tiene una confiabilidad muy alta.

3.4 Procedimiento

En la presente investigación el procedimiento a seguir fue: formulación del título, luego se planteó la realidad problemática donde se definió el problema, mediante búsquedas de teorías, luego se procedió a reconocer el método de la investigación lo cual fue de enfoque cuantitativo, se consideró una muestra censal por ser una población pequeña de los cuales se encuestó a 30 colaboradores, después se procedió a ordenar la información por medio del registro de datos haciendo uso del software de Microsoft Exel, luego toda información obtenida fue trasladada y se realizó sumatorias de cada variable, dimensión he indicador, con el fin de trasladar los datos obtenidos al software SPSS, con todo ello pudo obtener las figuras respectivas, de igual forma la constancia de la hipótesis (coeficiente de Rho de Spearman) y generar las estadísticas descriptivas e inferencial.

3.5 Métodos de análisis de datos

Métodos descriptivos

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista et al. (2017) aluden que son comportamientos particulares de la población que tienen como objetivo evaluar las características de manera secuencial, parcial y inconclusa.

Método inferencial

Según Porras et al. (2017), manifestó que el método inferencial se orienta a la toma de decisiones sobre las características de las contemplaciones por medio de la información parcial o inconclusa.

3.6 Aspectos éticos

El trabajo se realizó respetando los parámetros establecidos y propuestos por la Universidad Cesar Vallejo, igualmente se buscó que la información obtenida fuese transparente y precisa, considerando los derechos de los autores, así mismo para su redacción se aplicó las normas APA. Se mantendrá la confidencialidad de las personas participes en la encuesta.

IV. Resultados

7.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Estadística descriptiva de comunicación organizacional

Tabla 8

Resultado descriptivo de comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	22	73,3	73,3	83,3
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

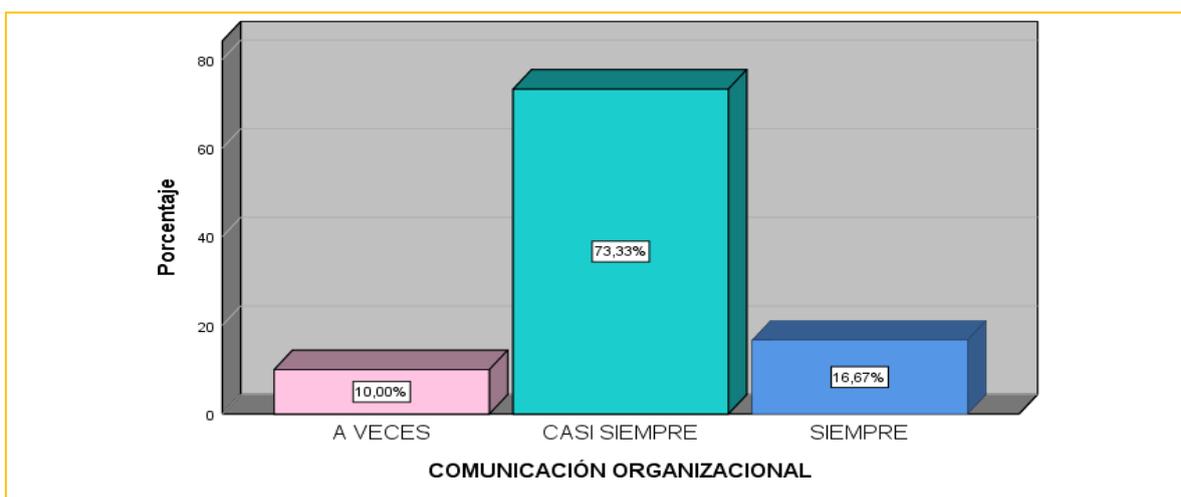


Figura 1. *Comunicación organizacional*

En la tabla 8 y figura 1 de la primera variable comunicación organizacional los resultados alcanzados de los 30 colaboradores encuestados de la organización Volmachine S.A.C., se entendió que el 73,3 % de la población representada por 22 colaboradores, indicaron que casi siempre existe una adecuada comunicación, mientras que 5 colaboradores que simboliza el 16,7% manifestaron que siempre ha existido, en cambio el 10% que representa a 3 colaboradores indicaron que a veces se da una buena comunicación organizacional. Este resultado muestra que el 90% manifiesta que la empresa se da siempre y casi siempre comunicación organizacional.

Estadística descriptiva Eficiencia administrativa

TABLA 9

Resultado descriptivo de eficiencia administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	17	56,7	56,7	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

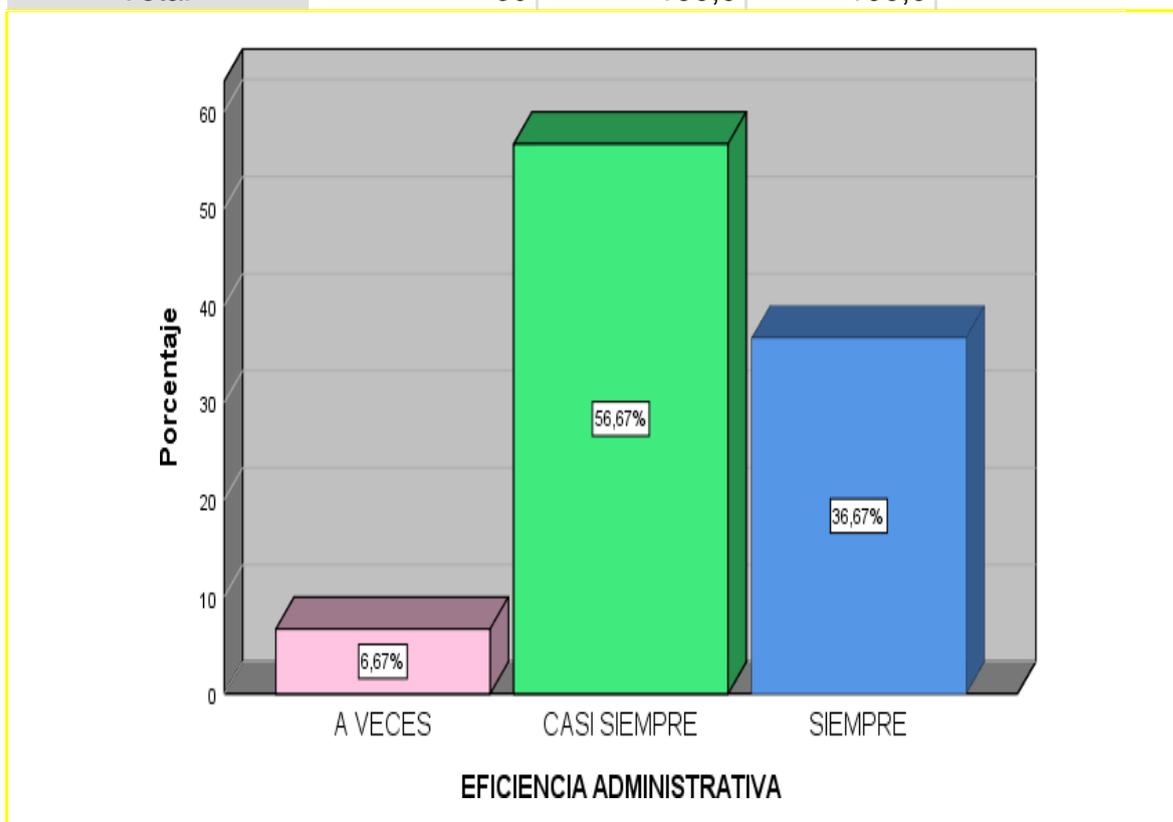


Figura 2. Eficiencia administrativa

Mediante la tabla 9 y figura 2 de la segunda variable Eficiencia administrativa los resultados alcanzados por los 30 colaboradores encuestados en la organización Volmachine S.A.C., indicaron que 17 colaboradores que representa el 56,7% dicen que casi siempre se desarrolló la eficiencia administrativa, así mismo 11 colaboradores que simboliza 36,7% mencionaron que siempre se establece la eficiencia, por último 2 colaboradores que representa a 6,7% indicaron que a veces hay una eficiencia administrativa. Por lo tanto, el resultado muestra que el 93,4% evidencia que la empresa se da casi siempre y siempre eficiencia administrativa.

Estadística descriptiva de la Comunicación ascendente

Tabla 10

Resultado descriptivo Comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	16,7	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	25	83,3	83,3	100,0
	TOTAL	30	100,0	100,0	

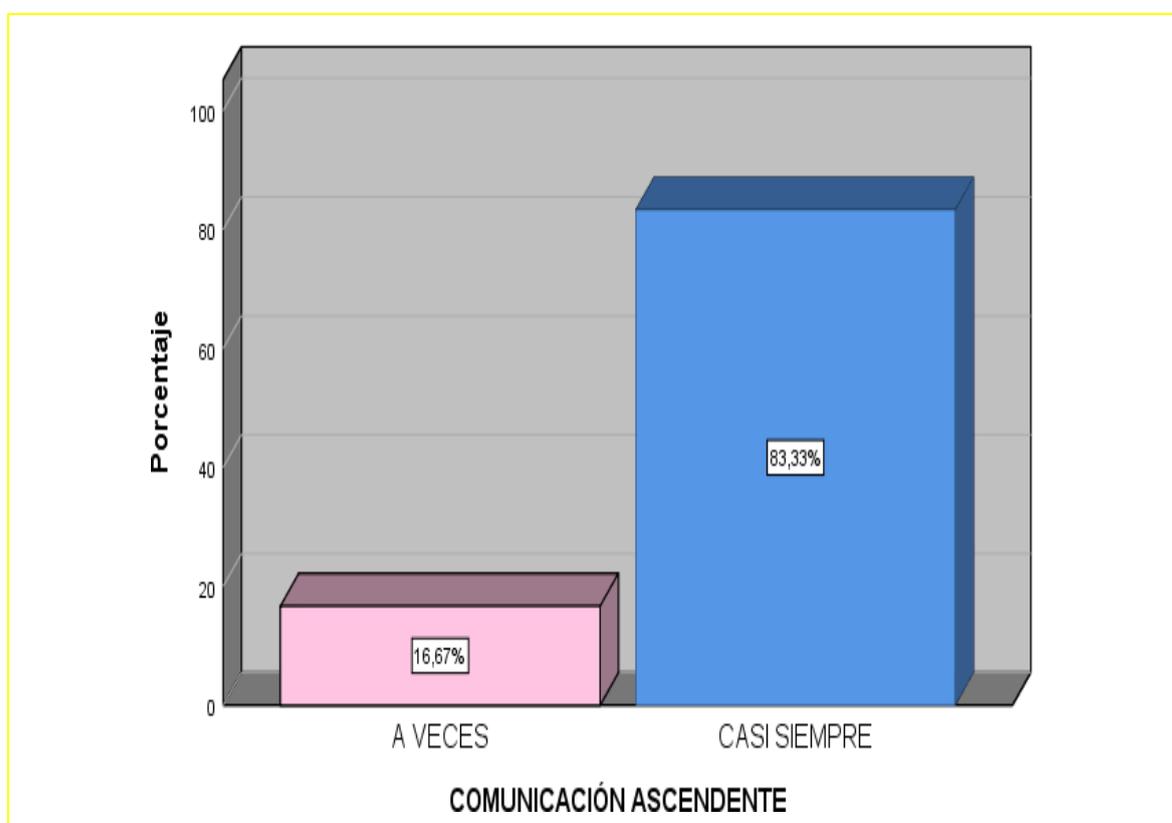


Figura 3. Comunicación ascendente

En la tabla 10 y figura 3 de los 30 colaboradores encuestados de Volmachine S.A.C, el 83.33% representado por 25 colaboradores indicaron que casi siempre se establece una comunicación ascendente, mientras que 5 colaboradores que simboliza el 16,7% señalaron que a veces se da una comunicación ascendente dentro de la organización. En consecuencia, el resultado muestra que 83,33% asegura que casi siempre hay comunicación ascendente.

Estadística descriptiva de la Comunicación descendente

Tabla 11

Resultado descriptivo de la Comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

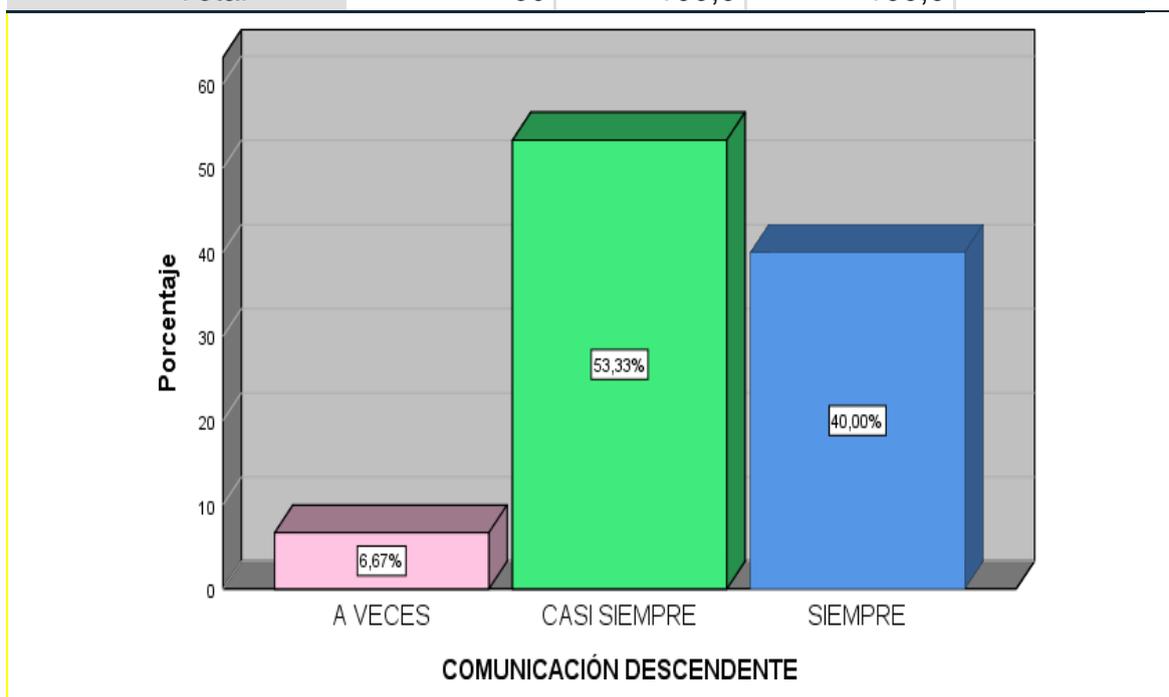


Figura 4. Comunicación descendente

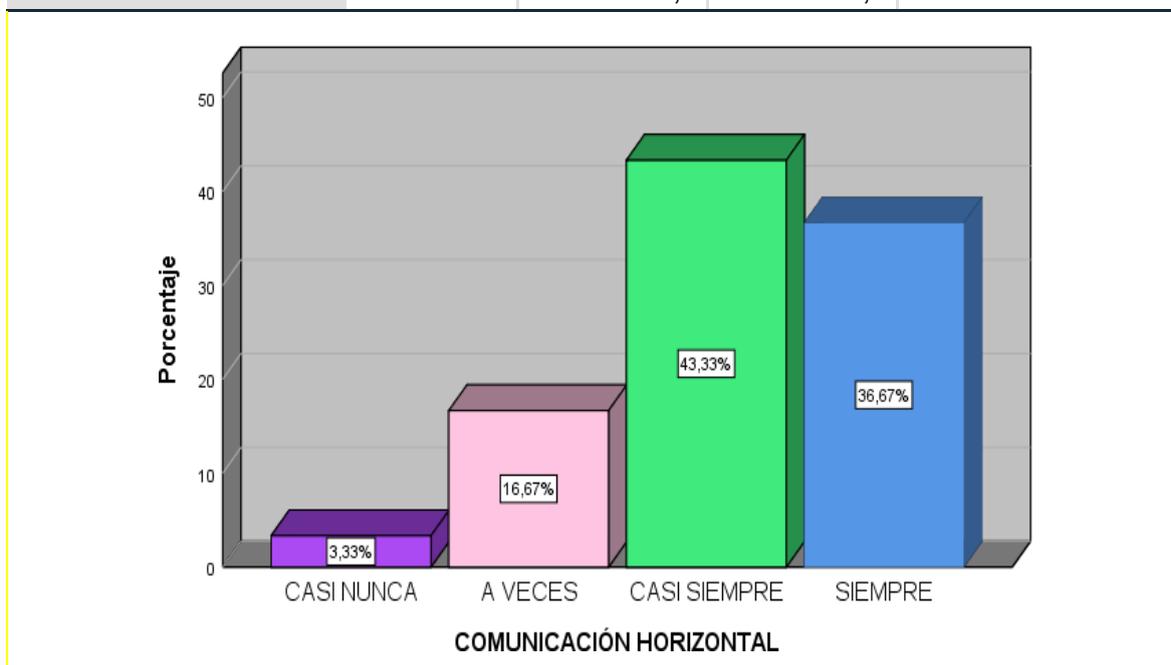
Acorde a la tabla 11 y figura 4 de los 30 colaboradores encuestados de Volmachine S.A.C., 16 colaboradores que representa el 53,3 % mencionaron que casi siempre se establece la comunicación descendente, pero 12 colaboradores que pertenece al 40% aluden que siempre se da y mientras 2 colaboradores que simboliza el 6,7% opinan que a veces se implanta la comunicación descendente. El resultado muestra que 93,3% afirma que casi siempre y siempre se desarrolla la comunicación descendente dentro de la organización.

Estadística descriptiva de la Comunicación horizontal

Tabla 12

Resultado descriptivo de la Comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	5	16,7	16,7	20,0
	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Figra.5. Comunicación horizontal

En tabla 12 y la figura 5 de los 30 colaboradores encuestados de la organización Volmachine S.A.C., señalan que 13 colaboradores que enfatiza al 43,3% afirmaron que casi siempre mantienen una comunicación horizontal, pero 11 colaboradores que simboliza al 36,7% señalan que siempre se mantiene, en tanto 5 colaboradores que representa al 16,7% piensa que a veces se presenta, finalmente 1 colaborador que representa al 3,3% afirma que casi nunca se fomenta la comunicación horizontal. Este resultado indica que el 80% expresan que en la empresa se da casi siempre y siempre comunicación horizontal.

7.2 Análisis inferencial de los resultados estadísticos

4.2.1 Prueba de normalidad

- **H0:** La distribución estadística es normal
- **H1:** La distribución estadística es no normal

Regla de decisión

- Si Sig. P-valor < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ($\square 0$)
- Si Sig. P-valor \geq 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ($\square 0$)

TABLA 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,384	30	,000	,696	30	,000
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	,326	30	,000	,751	30	,000

Dado que se realizó la encuesta a 30 colaboradores de organización Volmachine S.A.C., se empleó el estadístico Shapiro Will, por consiguiente, se analizó el nivel de significancia de la tabla 13 teniendo como resultado 0.000 en ambas variables (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, al rechazar la hipótesis nula significa que la distribución estadística es no normal y se utilizó en la contratación de la hipótesis el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Tabla 14

Escala de valoración de Rho Spearman

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable
-0.50	=	Correlación negativa media
-0.25	=	Correlación negativa débil
-0.10	=	Correlación negativa muy débil
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil
+0.50	=	Correlación positiva media
+0.75	=	Correlación positiva considerable
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

- $\square 0$: No existe relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- **H1**: Existe relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Estrategia de prueba

- Si Sig. (bilateral) < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ($\square 0$)
- Si Sig. (bilateral) \geq 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ($\square 0$)

Tabla 15

Prueba de hipótesis entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa

Correlaciones				
			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Según el resultado obtenido de la tabla 15 el Coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0,562, por ello que se finalizó que hay una correlación positiva media entre la primera y segunda variable de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., a la vez cuenta con un valor significancia de (0,001) siendo menor que el estimado de 0,05 lo que significa que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), señalando que existe relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis de comunicación ascendente y eficiencia administrativa

- **H_0 :** No existe relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- **H_1 :** Existe relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Estrategia de prueba

- Si Sig. (bilateral) < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ($\square 0$)
- Si Sig. (bilateral) \geq 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ($\square 0$)

Tabla 16

Prueba de hipótesis correlacional entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa

Correlaciones				
			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

En la tabla 16 se visualiza que el Rho de Spearman tienen como resultado 0,489 generando una correlación positiva débil entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., y a su vez cuenta con un nivel de significancia de (0,006) < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis de comunicación descendente y eficiencia administrativa

- **H_0 :** No existe relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- **H_1 :** Existe relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Estrategia de prueba

- Si Sig. (bilateral) < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ($\square 0$)
- Si Sig. (bilateral) \geq 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ($\square 0$)

Tabla 17

Prueba de hipótesis de comunicación descendente y eficiencia administrativa

Correlaciones				
		COMUNICACIÓN DESCENDENTE		EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Así mismo en la tabla 17 el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,721 ocasionando una correlación positiva considerable entre comunicación descendente y eficiencia administrativa y a la vez cuenta con un nivel Sig. (0,000) < 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis de comunicación horizontal y eficiencia administrativa

- **H_0 :** No existe relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.
- **H_1 :** Existe relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020.

Estrategia de prueba

- Si Sig. (bilateral) < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ($\square 0$)
- Si Sig. (bilateral) \geq 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula ($\square 0$)

Tabla 18

Prueba de hipótesis de comunicación horizontal y eficiencia administrativa

Correlaciones				
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
Rho De Spearman	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

Por ultimo en la tabla 18 se visualiza que el resultado del coeficiente de correlación es de 0,550 causando una correlación positiva considerable entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa, de igual forma sosteniendo un nivel de significancia de (0,002) siendo menor que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

V. Discusión

De acuerdo al objetivo general, determinar la relación entre comunicación y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020, visualizada en la tabla 15, con un valor de Sig. (0.000<0.05) Indicaron que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,562, entendiendo que hay una correlación positiva media entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., con los datos al ser contrastados por lo encontrado por Sabino (2019), en su investigación titulada La comunicación organizacional y gestión administrativa de la empresa HAUG S.A., Lurín 2019, tuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.592, considerada como correlación positiva media y un valor de Sig. (0,000 <0,05). Por lo tanto al ser comparados se confirma que existe una correlación positiva media entre la comunicación organizacional y eficiencia administrativa. De acuerdo a Castro (2014) indica que la comunicación organización es un conjunto de normas o leyes en las empresas conforme a la cultura que establezca, para ayudar a las organizaciones a poder alcanzar sus objetivos propuestos de igual forma Koontz (1998) afirmó que la eficiencia administrativa es el desempeño individual de una organizacional para el logro de los objetivos y alcanzar los fines con el mínimo recurso.

El primer objetivo específico, Identificar la relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020. Los resultados evidenciados en tabla 16 mostraron que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,489 con valor de Sig. (0,006) < (0,05) evidenciando la existencia de una correlación positiva débil. Este resultado lo contrastamos con lo expuesto por Poquiona (2018) en su tesis Eficiencia administrativa y el cumplimiento de los colaboradores de la gerencia administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,608 considerada como correlación positiva media, así mismo Kamal y Kumar (2017) nos dice que la comunicación ascendente es aquella que sucede abajo a través de los canales de arriba permitiendo que los colaboradores transmitan información hacia directivos y así poder resolver todo tipos de problemas.

El segundo objetivo específico, identificar la relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020, los resultados mostrados en la tabla 17 mantuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman, de 0,721 por lo tanto genero una correlación positiva media y un valor de Sig.(bilateral) de $(0,000) < (0,05)$. Estos resultados al ser contrastados por Arévalo (2018) en su tesis diplomada Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de los funcionarios de la Municipalidad distrital de Nuevo Progreso, tuvo un coeficiente de 0.609 con un nivel calificado como moderado, a la vez según Quax, Jesen y Tiesinga (2017) nos dicen que la comunicación descendente se da de arriba hacia abajo que es clave de responsabilidad del liderazgo superior. Lo que se puede inferir que la comunicación descendente aporta de manera favorable en la eficiencia administrativa afirmando que hay una correlación entre ambas.

El tercero objetivo específico, identificar la relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020. En la tabla 18 se observó que el resultado de Rho de Spearman=0,550 lo que refleja que existe una correlación positiva considerable y con una Sig. (bilateral) de $(0,002) < (0,05)$,. Los resultados al ser contrastados con lo encontrado Balarezo (2014) mediante su tesis La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, tiene un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,501 como una correlación positiva considerable. Al ser comparados con los datos adquiridos se confirma que la comunicación horizontal se relaciona de manera considerable con la eficiencia administrativa quedando confirmada con respecto al trabajo realizado de Balarezo, a la vez Afirma Beigi y Mozayani (2016) afirma que la comunicación horizontal se expone a las relaciones laterales a través de ejecutivos del mismo nivel organizacional de autoridad.

VI. Conclusiones

Primera. Conforme al objetivo general, se comprobó hay relación entre comunicación organizacional y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020, con un Rho de Spearman de 0,562, precisando una correlación positiva media. Por tanto se infiere que la relación es directa es decir mientras más se aplique una adecuada comunicación organizacional se podrá obtener un gran desarrollo de la eficiencia administrativa.

Segundo. En el segundo objetivo, se confirmó que existe relación entre comunicación ascendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020, con un Rho de Spearman=0,489, mostrando que se genera una correlación positiva débil. Concluyendo que si se relaciona la comunicación ascendente y eficiencia administrativa, es decir al implementar una buena comunicación ascendente se podrá mejorar la eficiencia administrativa.

Tercera. Conforme al tercer objetivo, del mismo modo se logró determinar que Existe relación entre comunicación descendente y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa Volmachine S.A.C., Ate 2020, es decir los resultados muestran que el Rho de Spearman, es de 0,721 por lo tanto, generó una correlación positiva media. En consecuencia, al mejorar los componentes de la comunicación descendente mejorará la eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa.

Cuarto. En el cuarto objetivo, se confirmó la existencia de relación entre comunicación horizontal y eficiencia administrativa de los colaboradores de la empresa volmachine S.A.C., Ate 2020, con un Rho de Spearman 0,550 lo que refleja que existe una correlación positiva considerable. Se finaliza que la existencia de comunicación horizontal es fundamental para que los colaboradores tengan en cuenta en la eficiencia administrativa, es decir a medida que se implemente una mejor comunicación horizontal se podrá obtener una mejor eficiencia administrativa.

VII. Recomendaciones

Primero. Se sugiere a la empresa Volmachine S.A.C., para mejorar la eficiencia administrativa debe poner en práctica una adecuada comunicación organizacional, mejorando las actividades que se ejecutan en cada área, como también transmitir los conocimientos e incentivar la toma de decisiones de manera apropiada con todos los colaboradores.

Segundo. Se sugiere implementar los niveles de comunicación ascendente permitiendo un enlace de diálogos entre los jefes y colaboradores, con una comunicación fluida y así evitar problemas que puedan generarse de parte de los trabajadores, adicional a lo mencionado fomentar compromisos, motivarlos de manera constante, escuchar sus ideas y sugerencias relacionase de manera efectiva con todos los colaboradores demostrando una comunicación eficaz con el fin de mejorar la eficiencia administrativa.

Tercera. Para mejorar la comunicación descendente se sugiere aplicar una adecuada distribución de la información en la empresa, implantar compañerismo, confianza, coordinación de equipos optimizando la re participación de tareas de manera adecuada para así fomentar un trabajo más efectivo en todos los niveles, a su vez también los altos directivos deberán brindar los resultados obtenidos por cada periodo y reconocer la labor de los trabajadores que formaron en el proceso.

Cuarta. Se sugiere utilizar la comunicación horizontal como una estrategia para fomentar una interacción adecuada del personal dentro de cada área, brindando confianza, compañerismo, generando nuevas ideas por parte de los subordinados para fomentar más el crecimiento en la organización. Como también deberá ser medido por criterios de buenas decisiones, para que estos no perjudiquen y creen problemas.

REFERENCIAS

- Arévalo, J. (2018). *Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la Municipalidad distrital de Nuevo Progreso*. Universidad Nacional Agraria De La Selva. Recuperado de: <https://cutt.ly/6uO7r49>
- Atouba, Y., Carlson, E. y Lammers, J. (2019). *Directives and Dialogue: Examining the Relationship Between Participative Organizational Communication Practices and Organizational Identification Among IT Workers*. Recuperado de: <https://cutt.ly/3uvPpx6>
- Azul C. y Santos. M. (2017). *Observation Neonatal Skin Risk Assessment Scale: statistical validation with newborns*. Revista de Enfermagem Referência, 4(13), 43–52. Recuperado de: <https://cutt.ly/tgbquQU>
- Balarezo, D. (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Recuperado de: <https://cutt.ly/5uvF0Qr>
- Beigi, A.y Mozayani, N. (2016). *Dialogue strategy for horizontal communication in MAS organization*. Computational and Mathematical Organization Theory, 22(2), 161-183. Recuperado de: <https://cutt.ly/TuvPxwF>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estratégicas*. Universidad del Norte.
- Díaz, S. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo en la Institución educativa superior en la ciudad de Quetzaltenango*. Recuperado de: <https://cutt.ly/TuvFG7z>
- Dirks, J. (2019). *Effective Strategies for Teaching Teamwork*. Critical Care Nurse, 39(4), 40–47. Recuperado de: <https://cuvPOjRcutt.ly/>

- El diario el comercio. (2016). Los 5 consejos para mejorar la comunicación interna de la empresa. Recuperado de: <https://cutt.ly/fuvPF7w>
- Farrell, M. (2018). *Leadership Reflections: Organizational Culture*. *Journal of Library Administration*. Recuperado de: <https://cutt.ly/muvPLfP>
- Geertshuis, S., Morrison, R. y Cooper H (2015). *It's Not What You Say, It's The Way That You Say It: The Mediating Effect of Upward Influencing*
- Gonzalez, C. y Cuevas, T. (2019). The life story: A social qualitative research method and its application in tourism management studies. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 9 (especial), 59-57. Recuperado de: <https://cutt.ly/Qgv8MIM>
- Communications on the Relationship Between Leader-Member Exchange and Performance Ratings*. *International Journal of Business Communication*, 52(2), 228-245. Recuperado de: <https://cutt.ly/OuvP0Ww>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill
- Hong, L., y Jie, L. (2019). *Correlations among Knowledge Outsourcing and Organizational Culture, Organizational Performance in Public Sectors*. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*. Recuperado de: <https://cutt.ly/YuvP6Qv>
- Kamal K., y Kumar S. (2017). *Subordinate-Superior Upward Communication: Power, Politics, and Political Skill*. *Human Resource Management*, 56(6), 1015–1037. Recuperado de: <https://cutt.ly/RuvAaUu>
- Kishore J. y Dwivedi, P. (2017). *Impact assessment of Velocity Model of Efficiency on Employee Efficiency*. *Amity Global Business Review*, 12, 15–21. Recuperado de: <https://cutt.ly/quvAgW4>

Koontz, H. (1998). *Administración una perspectiva Global*. México: Ed. McGraw.
Mantilla, S. (2000). *Control Interno*. Colombia Recuperado de:
<https://cutt.ly/muvAku4>

La revista Dircom. (2015). *Simetría interactiva de la Comunicación Organizacional*.
Argentina: Recuperado de: <https://cutt.ly/puvAxXY>

Laureano, C. (2018). *La comunicación organizacional como instrumento estratégico de gestión administrativa en el Agrobanco- año 2016*. (Tesis Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle Alma Máter Del Magisterio Nacional Escuela De Posgrado). Recuperado de:
<https://cutt.ly/HuvGxvU/>

López, P. Y Fichelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
Recuperado de: <https://cutt.ly/Tgv7ktK>

Martínez, M. y March, T. (2015). *Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social* (Tesis licenciamiento).
Universidad Privada Dr. Rafael Belleso Chacín.

Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Mérida:
Creative Commons.

Navarro, E., Jiménez, E. y Tholliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Unir

Owida, A., Byrne, P., Heavey, C., Blake, P., y Kilany, K. (2016). *A simulation based continuous improvement approach for manufacturing based field repair service contracting*. *International Journal of Production Research*, 54(21), 6458–6477. Recuperado de: <https://cutt.ly/XuQD0GG>

Papic, Katia. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. Recuperado: <https://cutt.ly/suQJB3j>

- Poquioma, Ángel. (2018). *Eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017* (Tesis de maestría, UCV). Recuperado de: <https://cuttyuQZ5Mz.ly/>
- Porras, G. (2017). *Método de análisis de datos descriptivos*. Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma.
- Quax, S., Jensen, O., y Tiesinga, P. (2017). *Top-down control of cortical gamma-band communication via pulvinar induced phase shifts in the alpha rhythm*. PLoS Computational Biology, 13(5). Recuperado: <https://cutt.ly/MuQJEQR>
- Reber, M. (2019). *In no uncertain terms: Making the case for replacing the term “continual improvement” with “continuous improvement” in the ISO 9000 series*. Quality Progress, 52(5), 18–24. Recuperado de: <https://cutt.ly/kuQGtIZ>
- Ríos, J. (2017). *Población y muestra* . Recuperado de: <https://cutt.ly/HuvGxvU/>
- Rodríguez, D. (16 febrero del 2018). Investigación aplicada: características y definición. Recuperado de: <https://cutt.ly/huQMrDX>
- Rosendo, V. (2018). Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial. Madrid: ESIC.
- Sabino (2019). *La comunicación organizacional y gestión administrativa en HAUG S.A, Lurín. 2019*. UCV. Recuperado de: <https://cutt.ly/ouO7zll>
- Sager, K. (2015). *Looking down from above: Measuring downward maintenance communication and exploring Theory X/Y assumptions as determinants of its expression*. Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 31(1), 41–50. Recuperado: <https://cutt.ly/VuQHGAB>

Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla* (Tesis de licenciamiento). Recuperado de: <https://cutt.ly/liUBDvu>

Sumaryati, S., Joyoatmojo, S., y Wiryawan, S. (2020). *Potential of E-CoPAL Strategy to Improve Analytical Problem Solving and Teamwork Skills in Accounting Education*. *International Journal of Instruction*, 13(2), 721–732. Recuperado de: <https://cutt.ly/wuQS6tB>

Velasco (2019) en su tesis titulada *La Comunicación Organizacional Satisfactoria En El Ministerio De Tecnologías De La Información (LCO) y las sensaciones recolectadas de la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción (CSQ) de Colombia*. Recuperado de: <https://cutt.ly/MuQZnB>

Vicente, J. (2018). *Retos de la contabilidad y la auditoría en la economía actual*. Valencia: comité editorial.

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 19. Cuadro de operacionalización de la variable comunicación organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación organizacional	Según Castro (2014) manifiesta que: "la comunicación organizacional es aquella que establece un conjunto de normas o leyes en las empresas o instituciones de acuerdo a la cultura que establezca". (p.5)	En el desarrollo de la presente investigación se medirá mediante el cuestionario. Por ende, se utilizará la escala de Likert. Asimismo, la variable tendrá 3 dimensiones y tendrá 8 indicadores. Considerando un total de 31 preguntas ordinales ejecutadas en la compañía VolmachineS.A.C., Ate 2020.	Comunicación ascendente	Confianza	1,2	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Información	3,4	
				Ideas y sugerencias	5,6	
			comunicación descendente	Desarrollo de labores	7,8	
				Trabajo eficiente	9-10	
			Comunicación horizontal	Manual de organizaciones	11,12	
Relaciones interpersonales sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.	13,14 15,16					

Tabla 19: Cuadro operacionalización de la variable eficiencia administrativa

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Eficiencia administrativa	Según Koontz (1998) afirma que: “la eficiencia administrativa es el desempeño individual de una organizacional para el logro de los objetivos y alcanzar los fines con el mínimo recurso”	En el desarrollo de la presente investigación se medirá mediante el cuestionario. Por ende, se utilizará la escala de Likert. Asimismo, la variable tendrá 3 dimensiones y tendrá 8 indicadores. Considerando un total de 31 preguntas ordinales ejecutadas en la compañía Volmachine S.A.C., Ate 2020.	Cultura organizacional	Valores	17-18	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Políticas	19	
			Trabajo en equipo	Integración	20,21	
				Compromiso	22,23	
				Solución de conflictos	24,25	
			Mejora continua	Esencia de calidad	26-27	
				Productividad	28-29	
Fortaleza de la empresa	30-31					

ANEXO 2

COLABORADORES DE LA EMPRESA VOLMACHINE S.A.C., EN EL DISTRITO DE ATE 2020

La presente encuesta dirigida a todos los colaboradores administrativos y de planta que laboran en la empresa Volmachine S.A.C.

Instrucciones

A continuación, encontrará 31 preguntas con 5 opciones de respuesta. Marque con una X la que considere usted la mejor opción.

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Su jefe le brinda confianza para conversar de temas personales?					
2	¿Confía en las buenas intenciones que desarrolla la empresa?					
3	¿Usted informa de manera clara y precisa a su superior de una inquietud que tenga?					
4	¿Con frecuencia tiene intercambios de información con su jefe inmediato?					
5	¿Le toman en cuenta en la toma de decisiones que se realiza en su puesto de trabajo?					
6	¿Aceptan sus ideas y sugerencias que propone a la empresa?					
7	¿Sus superiores les comunican claramente sobre el desarrollo de sus labores de acuerdo al puesto de trabajo ?					
8	¿Tiene claro que su superior estimula su participación para que facilite su desarrollo laboral?					
9	¿Recibe la información que necesita por parte de sus jefes para poder realizar un trabajo eficiente?					
10	¿Cuentas con el apoyo de tus jefes para realizar un trabajo eficiente?					
11	¿Cuenta con un sistema de comunicación con su superior sobre la información de su puesto laboral?					
12	¿Siente que la empresa maneja muy bien el manual de la comunicación con las distintas áreas?					
13	¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros que le permite una relación más unida con ellos?					
14	¿Las relaciones con sus compañeros impiden malos entendidos?					
15	¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo?					

16	¿Fomenta y participa de las diferentes actividades sociales y de integración que brinda la organización?					
17	¿La empresa tiene bien definido los valores?					
18	¿Respetar los valores de la organización?					
19	¿Cumple con las políticas establecidas por la organización?					
20	¿Existe buenas relaciones para una adecuada coordinación laboral?					
21	¿Considera que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores?					
22	¿Todas las áreas participan al logro de metas, cuando se aproxima una temporada fuerte?					
23	¿Está comprometido con todas las actividades que le toca desarrollar en la empresa?					
24	¿Es capaz de resolver problemas generados dentro del equipo de trabajo?					
25	¿Participa en la búsqueda de soluciones a problemas detectados para lograr los objetivos?					
26	¿Se siento seguro y respaldado con su función a su puesto laboral?					
27	¿La empresa promueve el compañerismo e integración en los trabajadores para obtener una buena esencia de calidad ?					
28	¿La empresa se enfoca en la optimización de recursos de cada colaborador para una mejora continua?					
29	¿La organización tiene las herramientas necesarias para llevar acabo sus tareas?					
30	¿La organización permite estar a las de nuevas tecnologías?					
31	¿Considera que la organización cuenta con un personal de confianza					

Anexo 3: Validación de juicio de expertos
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial- UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: VASQUEZ TORRES YULIANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE EVALORACIÓN						87

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓	✓		
15	✓			

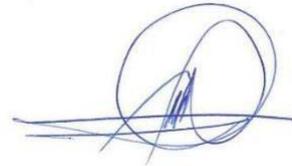
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%



Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: VASQUEZ TORRES YULIANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE EVALORACIÓN						87

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

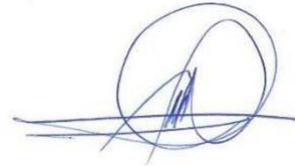
OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%



Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARDFRANCISCO _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: Yuliana Lysbeth Vasquez Torres _____

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIACIONAL

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓		
14	✓	✓		
15	✓			

OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

PROMEDIO DEVALORACION:

85 %

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: Yuliana Lysbeth Vasquez Torres _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE EVALORACIÓN						84

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84 %

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: Yuliana Lysbeth Vasquez Torres _____

16 ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE EVALORACIÓN						84

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓	✓	
15		✓		

J. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84 %

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JJ. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: Yuliana Lysbeth Vasquez Torres _____

13 ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE EVALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85 %

Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante
DNI N° 46461881



Anexo 4: Matriz de datos

Variable		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL															
Dimensiones		COMUNICACIÓN ASCENDENTE						COMUNICACIÓN DESCENDENTE						COMUNICACIÓN HORIZONTAL			
Indicadores		COMPROMISO		INFORMACIÓN		IDEAS Y SUGERENCIAS		DESARROLLOS DE LABORES		TRABAJO EFICIENTE		MANUAL DE ORGANIZACIÓN		RELACIONES INTERPERSONALES		SOCIABILIDAD CON LAS PERSONAS DE SU MISMA	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
PARTICIPANTES	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	2	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4
	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4
	6	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
	7	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1
	8	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5
	9	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4
	10	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
	11	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
	12	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
	13	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4
	14	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4
	15	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4
	16	3	3	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5
	17	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5
	18	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3
	19	3	5	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3
	20	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4
	21	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5
	22	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	23	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	24	3	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	25	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
	26	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	27	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
	28	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
	29	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	4
	30	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4

		EFICIENCIA ADMINISTRATIVA															
Dimensiones		CULTURA			TRABAJO EN EQUIPO					MEJORA CONTINUAL							
Indicadores		VALORES		POLITICAS	INTEGRACIÓN		COMPROMISO		SOLUCIÓN DE CONFLICTOS		ESENCIA DE CALIDAD		PRODUCTIVIDAD		FORTALEZA DE LA EMPRESA		
Preguntas		Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	
PARTICIPANTES	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	
	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	
	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	
	6	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	
	7	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	
	8	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	
	9	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
	10	5	5	5	4	5	5	5	4		4	5	4	5	4	5	
	11	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
	12	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	
	13	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
	14	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
	15	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	
	16	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
	17	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
	18	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
	19	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
	20	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	
	21	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	
	22	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
	23	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	29	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	
	30	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	