



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Comunicación organizacional y gestión administrativa de los
trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Carril Lancho, Victor Jesus (orcid.org/0000-0003-1915-3843)

ASESORAS:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

Mg. Alva Morales, Jenny (orcid.org/0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, fuente inagotable de sabiduría y guía, a quien agradezco por ser mi protector en cada paso de esta travesía académica.

A mis padres, Ricardo y Karina, pilares inquebrantables de amor y apoyo. Su sacrificio, dedicación y constante aliento han sido mi mayor inspiración. Gracias por ser mis guías, por creer en mis sueños y por brindarme el regalo invaluable de una educación sólida y llena de valores.

Victor Jesus Carril Lancho

AGRADECIMIENTO

A Dios, cuya gracia y sabiduría han guiado cada paso de este viaje académico.

A mis padres, Ricardo y Karina, cuyo amor incondicional y sacrificio han sido el cimiento de mi educación. Gracias por su apoyo constante, por creer en mis sueños y por ser mis pilares en los momentos difíciles.

A mis respetados docentes, cuya orientación y conocimientos han sido invaluable en mi etapa académica. Agradezco sinceramente su guía experta y paciencia inquebrantable.

Victor Jesus Carril Lancho

Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5 Procedimientos.....	11
3.6 Método de análisis de datos.....	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	35
ANEXO	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.....	13
Tabla 2 Nivel de la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.....	14
Tabla 3 Relación entre comunicación ascendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.....	15
Tabla 4 Relación entre comunicación descendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo Trujillo 2023.....	16
Tabla 5 Relación entre comunicación horizontal y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023	17
Tabla 6 Relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023	18
Tabla 7 Matriz de operacionalización.....	34
Tabla 8 Matriz de consistencia.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de la comunicación organizaciona de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.....	79
Figura 2 Nivel de la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.....	80
Figura 3 Relación entre la comunicación ascendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023	81
Figura 4 Relación entre la comunicación descendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023	82
Figura 5 Relación entre la comunicación horizontal y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023	83
Figura 6 Relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023	84

RESUMEN

En la investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023, la investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal, cuya población y muestra fue de 20 trabajadores de la empresa, a quienes se aplicó un cuestionario de comunicación organizacional que contó con 15 preguntas, cuyos resultados dieron un nivel alto con 75%, debido a que la organización tiene buena estructura y medios de comunicación que permite la comunicación directa entre sus trabajadores. También se aplicó un cuestionario de gestión administrativa que contó con 17 preguntas, teniendo como resulta un nivel alto con el 65%, debido a que la organización tiene clara su misión y visión además de tener claro las políticas para innovar y un sistema de control. El coeficiente de rho de Spearman tuvo un valor de 0,565 con un nivel de significancia de 0.005, con lo cual se concluye que existe relación entre ambas variables. La comunicación organizacional desempeña un papel fundamental en la gestión administrativa, ya que contribuye significativamente al logro de los objetivos estratégicos y operativos.

Palabras clave: Gestión administrativa, comunicación organizacional, comunicación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship that exists between organizational communication and administrative management of the workers of Revo Academy Trujillo 2023. The research was of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional design, whose population and sample were of 20 company workers, to whom an organizational communication questionnaire was applied that had 15 questions, the results of which gave a high level of 75%, because the organization has a good structure and means of communication that allows direct communication between their workers. An administrative management questionnaire was also applied that had 17 questions, resulting in a high level of 65%, because the organization is clear about its mission and vision in addition to being clear about the policies to innovate and a control system. Spearman's rho coefficient had a value of 0.565 with a significance level of 0.005, which concludes that there is a relationship between both variables. Organizational communication plays a fundamental role in administrative management, as it contributes significantly to the achievement of strategic and operational objectives.

Keywords: Administrative management, Organizational communication, communication.

I. INTRODUCCIÓN

Últimamente, las entidades han presentado grandes cambios debido a la alta competencia, por cual han buscado formas de mejorar, empezando a implementar nuevas estrategias de comunicación para de esta manera mejorar la gestión administrativa de sus diferentes áreas.

La comunicación es fundamental no solo para transmitir un mensaje, permite mejorar la interrelación con el fin de mejorar la gestión en las organizaciones. Por ello se deben tomar en consideración las diferentes formas y maneras en qué se transmite un mensaje en las organizaciones.

Flores (2018) nos dice que actualmente la comunicación es una herramienta estratégica de toda organización empresarial e institución que pretende una buena imagen en su mercado o entorno. Además, nos define comunicación organizacional como la comunicación que se da dentro de la organización. La cual está sujeta a cambios por el complejo de sus relaciones (internas y externas). Resaltando el proceso no solo el intercambio de información sino además los medios y formas utilizados sumado el entorno que influye. Resaltando en qué la forma de la comunicación influye directamente en cada etapa de la gestión administrativa.

Villegas (2019) añade que las instituciones desarrolladas sus procesos no son de manera aisladas por el contrario el conjunto de etapas se dan de forma intercomunicadas siendo importante que estén relacionadas entre sí. Por ello, en los últimos años se ha investigado sobre como fortalecer: especificar soluciones y mejoras para lograr las metas para lograr cumplir los fines planteados.

Resaltando en la gestión administrativa diferentes etapas que permiten poder lograr las metas propuestas. Siendo la comunicación organizacional esencial en cada etapa ya que implica la coordinación efectiva.

Revo Academy es una academia de música donde los trabajadores sienten que de no tomaron en cuenta sus sugerencias y opiniones. No tendrían conocimiento total de las

funciones que deben desarrollar. No se conocen los lineamientos generales de la organización en las decisiones que se toman. No se cuenta con una estructura orgánica clara y precisa. Además, en la evaluación de trabajo no informaron a tiempo. Los trabajadores no son influidos por las instrucciones que dan sus superiores. No se verifican los resultados obtenidos. Por ello, estos puntos son de vital importancia con las variables de estudio.

Para ello se planteó un problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023?

Como una justificación de implicancia práctica se considera a esta investigación importante, porque las variables mencionadas son dos pilares fundamentales dentro de cualquier organización u empresa, el estudiarlas favorece a las organizaciones. Como justificación metodológica los resultados obtenidos se podrán relacionar con la comunicación organizacional y la gestión administrativa, cuyos procesos serán tomados en cuenta como antecedente para futuras investigaciones, basado en un trabajo científico y metodológico. Como justificación teórica se hará uso de las teorías existentes referidas a comunicación organizacional y gestiones administrativas.

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023; de igual modo se considera tres objetivos específicos: Primero analizar el nivel de la comunicación organizacional de Revo Academy, segundo evaluar el nivel de la gestión administrativa de Revo Academy Trujillo 2023, tercero determinar la relación que existe entre las dimensiones de comunicación organizacional con gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Sosteniendo como hipótesis del presente estudio la relación que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo es directa.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de los antecedentes a nivel nacional se referencia a Obregón (2021), el proyecto tuvo como base dentro del objetivo general precisar si hay relación entre la comunicación de organización y las gestiones administrativas pertenecientes a la Corporación Industrial Losaro SAC.

Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Siendo la muestra 98 colaboradores. Utilizó un cuestionario a la escala de Likert sumado a la recopilación de información de las variables fueron los instrumentos empleados. Obteniendo como resultados en base a la correlación de $R_s = 0,788$ la validación de la hipótesis de que una elevada correlación positiva entre las variables analizadas.

Reyes (2019), quien fue su objetivo precisar la incidencia que tiene la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la percepción global que se tiene de una universidad privada ubicada en Lima.

Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Siendo la muestra 164 profesores de la institución. Utilizó un cuestionario a la escala de Likert. Obteniendo como resultados en gestión administrativa hay porcentaje elevado del 55,5% y porcentaje medio del 44,5%. Luego comunicación organizacional obtuvo un nivel alto con 75,5% y un nivel medio de 24,4%. De esta manera, demostraron las hipótesis planteadas debido a que obtuvo una significancia 0,000 menor a 0,005.

Aroni (2019), El objetivo fundamental del proyecto fue esclarecer la correlación existente entre la comunicación organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el ámbito de una empresa privada de limpieza.

Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Siendo la muestra 83 operarios. Utilizo un cuestionario de dos variables como instrumento. Obteniendo una significancia positiva moderada $rs=,493^{**}$, entre ambas variables y sus dimensiones. Lo que permite inferir qué se demostraron las hipótesis planteadas. Concluyendo a que con una mejor comunicación se obtiene mayor satisfacción laboral.

Remicio (2020), La meta de la investigación fue identificar la relación que guarda la comunicación organizacional con el rendimiento laboral de los empleados en la corporación Café café.

Su estudio descriptivo correlacional, cuantitativo, no experimental. Teniendo a 33 empleados como muestra. Evaluados mediante una encuesta de 81 preguntas de dos variables. Obtuvieron 0.91 como hallazgo de comunicación organizacional de igual forma 0.89 para el rendimiento laboral. Determinando como satisfactorios los resultados alcanzados debido a la correlación positiva alta de ambas variables. Permitiendo desestimar la hipótesis nula estableciéndose la segunda prevista, determinando la relación entre ambas variables.

Villegas (2019), Con su objetivo general centrado en presentar la gestión administrativa, la investigación se enfocó en la Municipalidad de Anta, ubicada en la región de Cusco.

Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo. La población seleccionada fueron 39 trabajadores, quienes fueron encuestados. Los resultados muestran con relación a gestión administrativa se obtuvo 2.66 que es regular, analizando las dimensiones en dirección se tuvo como media más baja de 2.48 siendo ubicado en el nivel malo. En control se promedió 2.64 ubicado en nivel regular. Seguido de planeación con una media de 2.86 ubicándose en nivel regular. Y por último organización con 2.8 ubicándose en grado regular. Dando entender qué está en nivel regular, con un saldo negativo por lo cual es fundamental que la organización tome medidas adecuadas para subsanar esas deficiencias de manera de poder mejorar su funcionamiento.

Barba (2018) quien busco establecer la repercusión liderazgo de transformación en el ámbito de la gestión administrativa, se enfoca en la Dirección Sub Regional de Salud "Luciano Castillo Colonna".

Su estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional. Estando conformada por 217 trabajadores, utilizando el muestreo aleatorio simple para seleccionar finalmente a 139 trabajadores. Se aplico dos formularios en la escala de Likert enfocada en cada variable. Los resultados obtenidos revelaron que el liderazgo transformacional ejercido por el Órgano Directivo fue evaluado como regular. En cuanto a la escala de gestión administrativa del Órgano Directivo fue evaluado como regular. Lo cual respalda la hipótesis planteada, demostrando una conexión claramente significativa y positiva de las variables.

Salazar, et al. (2021) la investigación tuvo con objetivo medir las gestiones administrativas enfocada en una cooperativa y su relación con la satisfacción del cliente.

Su estudio tuvo enfoque cuantitativo. Estuvo conformada por 1200 asociados a la cooperativa. Mediante dos cuestionarios. Con lo que se obtuvo de resultado evidencia de una relación positiva y significativa, teniendo un valor del coeficiente de Pearson ,490** determinando una moderada correlación, además de un nivel de 0,003 menor que 0,05. Añadiendo qué se obtuvo 87% de aprobación de gestión administrativa. Pudiendo concluir qué hay una buena gestión administrativa de la cooperativa de ahorros.

Entre los antecedentes internacionales se consideró a Novoa, et al. (2019). Quienes tuvieron como objetivo relacionar la comunicación interna con las interacciones sociales de los miembros de una organización ubicada en Guanajuato.

Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Teniendo 44 colaboradores como población. La recolección de datos y un cuestionario fueron los instrumentos. Lo qué expuso los siguientes resultados qué el nivel más resaltante fue "ocurre, pero no produce incomodidad", siendo la más alta entre los niveles. Por ello, se entiende de una relación lineal, proporcional de las variables estudiadas.

Vera (2023), quien indaga la dirección de la interacción interna, poniendo énfasis en el entorno organizacional del cuerpo administrativo en la Gobernación perteneciente a la provincia ubicada en Santa Elena.

Su proyecto tuvo un enfoque cualitativo. Teniendo como población al personal. Aplicando a una encuesta como instrumento. Obteniendo como resultados en la pregunta 1 qué el 66% no está en acuerdo ni desacuerdo mientras que el 17% muy de acuerdo con respecto a qué existe una comunicación estratégica. En la pregunta 2 el 67% estuvo de acuerdo y el 17% ni en acuerdo ni desacuerdo. Mientras que en la pregunta 3 el 50% está de acuerdo y el 33% muy de acuerdo de qué los trabajos en equipos son fructíferos. En la pregunta 4 el 50% está de acuerdo y el 50% ni en de acuerdo ni desacuerdo mencionando que la corporación no cuenta con un ambiente de trabajo positivo. Basándose en resultados se pudo validar la hipótesis sugerida sobre que un adecuado manejo de la comunicación de manera interna mejora el espacio laboral.

Cadena (2021), la persona que consistió en determinar la correlación entre la comunicación interna y el compromiso empresarial dentro de una cooperativa de transporte perteneciente a Ambato.

Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Teniendo como muestra a 78 empleados. Se utilizó como herramienta de investigación el Test de CO de Portugal. Teniendo en la tabla 1, que el 77% está ni de acuerdo ni desacuerdo y con un 17% muy de acuerdo y de acuerdo. En la tabla 2, el 83% muy de acuerdo mientras que el 17% ni en acuerdo ni desacuerdo con respecto a si hay competencias principales en generar una correcta interacción interna. En la tabla 3, el 50% está en muy desacuerdo mientras que 33% ni en desacuerdo ni desacuerdo y un 17% muy de acuerdo sobre si comprende qué son los tipos de comunicación organizacional. Obteniendo como hallazgo la comprobación de que existe elevados niveles de comunicación y compromiso dentro de la organización. considerando que hay predisposición a tener un nivel medio en alguna de las dimensiones.

Solís, et al. (2018), quienes buscaron establecer de qué manera el desempeño de la administración impacta directamente en la viabilidad económica de las pequeñas y medianas empresas formales del ámbito manufacturero en la provincia de Manabí.

El estudio fue cuantitativo. Teniendo como muestra a 123 trabajadores pymes formales. Teniendo como muestra a 123 empresas pymes formales. Mediante la aplicación de una encuesta tipo LIKERT. Se indicó una alta fiabilidad en la encuesta ya que se obtuvo 0,834 de alfa de Cronbach. Teniendo en resultados que la gestión administrativa no impacta en el desarrollo y en el proceso de sostenibilidad de las pymes del sector.

Las teorías que se tomaron en cuenta en la presente investigación son:

Se entiende como Gestión administrativa como el área que tiene como fin manejar y maximizar los recursos de una organización. Para de esta manera generar rentabilidad y sobre todo promover el crecimiento de la organización. Otros autores señalan a la Gestión Administrativa como “la agrupación de estructuras, actividades e instrumentos que posibilita manejar los recursos de una

organización, y así llegar al objetivo trasado” (Corvo,2019 citando a Villegas, 2019, p29).

La interacción organizacional, entendida como los modos de interacción comunicativa que se generan en una organización tanto interna como externa. Buscando la construcción de relaciones entre todas las partes participantes. La significancia de la comunicación en las instituciones: Se dirige la información hacia los integrantes de la institución, permite que el mensaje pueda ser franco y comprensible, evita malentendidos y facilita que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades (Remicio, 2020, p39).

La comunicación ascendente es básicamente la comunicación que se desde abajo de la organización (subordinados) hacia los superiores ósea la alta dirección. (Plaza 2020)

La comunicación descendente se da a través de la alta dirección y desciende utilizando principalmente los medios oficiales de comunicación. Teniendo como fin que todos los miembros conozcan y comprendan los principios y objetivos. También busca generar credibilidad, identidad y fortalecer los roles jerárquicos. (Brandolini y González, 2009, como se citó en Solano, 2020, p29)

La comunicación horizontal es la que se da de colaborador a colaborador, para respectivas coordinaciones, resolver conflictos o malentendidos. (Polo, 2020)

En la comunicación oportuna se busca que el mensaje que transmite el emisor sea de manera clara, concisa de manera que no cause confusiones en el receptor.

La información es necesaria en todas las organizaciones a fin de tomar decisiones más adecuadas para lograr cumplir los objetivos propuestos. Por lo tanto, la utilidad de información es un punto fundamental y a la vez es importante que la información sea veras y concisa.

Comunicación y éxito institucional actualmente es una herramienta estratégica de toda organización empresarial e institucional que busca establecer una imagen posicionada en su mercado. (Flores, 2018).

Planeación se entiende como la función de elaborar un plan que permita lograr los objetivos estimados. Especificando que se debe hacer, cuando debe hacerse, como se debe hacer, y quién lo hará. Algunos autores añaden “En búsqueda de mejorar y posicionarse, implementan una planeación estratégica, empezando por definir objetivos y metas, creando planes y un programa para realizarlas”. (Gómez, 2020).

En organización nos dice “establece la manera en cómo se forma y todo lo que ejerce alrededor como actividades y tareas, de acuerdo con los lineamientos previamente designados y como lo ejecutan (Cano, 2017, como se citó en Villegas, 2019, p 34)

La integración es un proceso en donde se busca principalmente la participación de todos los miembros. Es fundamental para la colaboración entre los empleados de una empresa para alcanzar objetivos comunes mediante un esfuerzo conjunto.

Como dirección se entiende “el seguimiento a las actividades de acuerdo con los planes ya establecidos y organizados”. (Villegas, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Murillo (2008), el estudio fue de tipo aplicada también conocida como proyecto de práctica o empírica, en búsqueda de emplear los conocimientos, para adquirir más, en base la implementación y sistematización de una investigación. (Murillo, 2018 citado en Vargas, 2009).

El estudio se caracterizó por ser de naturaleza aplicada, debido a que conlleva a deducir que hay una relación existente para la comunicación organizacional y gestión administrativa de Revo Academy.

3.1.2. Diseño de investigación

En el proyecto de estudio no experimental no hay manipulación de manera intencional ni designación al azar, debido a que la muestra ya pertenece a un grupo de acuerdo con la variable escogida. (Marengo, 2003).

Fue de diseño no experimental transversal, ya que se estudió todo lo relacionado con el periodo 2023, analizando a detalle las acciones para posteriormente evaluar.

3.2 Variables y operacionalización

En base a la variable número 1, se trata de la comunicación organizacional, la cual se define por su naturaleza cualitativa.

- **Definición conceptual:** La comunicación organizacional como: “Se entiende como las instituciones establecen la manera de comunicar de acuerdo a sus normas y cultura”.(De Castro, 2014 citado en Remicio, 2020).

- **Definición operacional:** La variable Comunicación organizacional fue medida en función a un análisis de información y una encuesta para los colaboradores de Revo Academy, con la finalidad de tener las Respuestas vinculadas a los indicadores.
- **Indicadores:** Comunicación oportuna, Beneficio de la información, datos acerca de las diversas actividades, fluidez comunicativa, comunicación asertiva y existo instruccional.
- **Escala de medición:** Se empleó una escala de medición ordinal. Como segunda variable, se tiene gestión administrativa la misma que es de tipo cualitativa
- **Definición conceptual:** Es la agrupación de actividades que realiza una organización en su dirección y como utiliza los recursos para ello. (Estela, 2011 como se citó en Salazar,2019).
- **Definición operacional:** Para la Gestión administrativa fue analizada en función a un análisis de datos y una encuesta para los colaboradores de Revo Academy, en base al propósito de tener respuestas conectadas a los indicadores.
- **Indicadores:** Planeación, organización, integración, dirección y control.
- **Escala de medición:** Se empleó una escala de medición ordinal.

3.3 Población , muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Estuvo constituida por el total de colaboradores registrados del 2023 de Revo Academy.

3.3.2. Muestra: Se tomó en cuenta para la investigación a los colaboradores siendo 20.

3.3.3. Muestreo: Es por conveniencia por lo mismo que serán todos los colaboradores de Revo Academy.

3.3.4. Unidad de análisis: Cada colaborador de Revo Academy.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proyecto, se obtuvo los datos por medio de una encuesta dirigida a los colaboradores de Revo Academy. El cuestionario consta de 32 preguntas, en las cuales 15 preguntas son relacionadas con las dimensiones de comunicación organizacional y 17 preguntas relacionadas con dimensiones de

gestión administrativa. La encuesta se aplicó de forma presencial de forma anónima. Teniendo como ítem las siguientes opciones: Nunca casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

La validación del instrumento fue realizada a partir de una evaluación por juicio de expertos que tuvo como finalidad validar dicho instrumento para que los resultados alcanzados a partir de este sean aprovechados eficazmente en el desarrollo de la investigación, para ello, se recurrió a 3 profesionales en Administración altamente calificados y con una amplia experiencia en diferentes ramas de la profesión antes mencionada.

El primer experto tiene como nombre y grado Dra. Carolina Esther Castellares Jhonson, docente de la Universidad Cesar Vallejo con más de 5 años de experiencia y especializado en la parte organizacional de entidades. El segundo experto, Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán, catedrático también de la escuela de Administración en la UCV que cuenta con más de 5 años de experiencia y especializado también en la parte organizacional de organizaciones. El tercer experto lleva como grado y nombre, Mg. Carlos Alberto Cedrón Medina, con más de 5 años de experiencia y especializado en temas de recursos humanos.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se procedió a aplicar la encuesta a los 20 colaboradores de la empresa. Utilizando IBM SPSS Statistics v.26, se calculó el coeficiente de Cronbach para ambas variables. Los hallazgos mostraron un coeficiente del 0.761 para ambas variables. Estos resultados indican que el instrumento es aceptable y confiable para su uso.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se reconoció la realidad problemática, se estudia las variables, se investiga sobre el tema en ámbito local, ámbito nacional e internacional. Además, presentó de manera teórica donde se realizó una recolección de información de estudios ya efectuados como artículos científicos, repositorios institucionales, etcétera, todo de acuerdo con las variables de estudio y reconocimiento de autores basado en las normas APA 7. Los resultados obtenidos se ingresaron en una tabla de Excel para precisar las variables y se utilizó el programa SPSS Statististics v.26 para poder procesar la data.

3.6 Método de análisis de datos

Se hizo el procesamiento y posterior análisis de datos utilizando el programa SPSS Statistics v.26. con el fin de obtener hallazgos de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Se desarrollaron en función los colaboradores de Revo Academy, se detalló lo siguiente: Respeto a las personas: Tratar con debido respeto a las personas, sin diferencias por el tipo de opinión que pueda tener además de proteger su independencia. Por ello, las encuestas que se realizará son totalmente anónimas.

Búsqueda del bien: Buscar lograr los máximos beneficios y a la vez disminuir al mínimo el daño o equivocación.

Justicia: Trato igualitario a cada persona en base a lo moralmente establecido y apropiado.

Ética: Defensa de los DD. HH. Aplicara la adecuada técnica y método. Siguiendo las reglas y procedimientos establecidos.

Consentimiento informado: La información obtenida se realizó con el consentimiento de las personas participantes. Buscando promover el vínculo de confianza, mutua colaboración y el compromiso de ambas personas.

Asimismo, se respetará las normas Apa versión 7 y la guía de procedimientos de la UCV. El estudio de la universidad respeta principios éticos como la filantropía, la autonomía, la consideración por el medio ambiente y la biodiversidad, la competencia profesional y científica, la integridad humana, la justicia, la no malicia, la libertad y la honestidad. Cuidado, responsabilidad, transparencia y respeto a la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Tabla 1

Nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Nivel	N° de clientes	%
Medio	5	27
Alto	15	75
Total	20	100

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla 1, se ha podido determinar que un 75% de colaboradores indican que el nivel de la comunicación organizacional que presenta Revo Academy es alto, debido a que la organización tiene buena estructura y medios de comunicación que permite la comunicación directa entre sus trabajadores.

4.2. Objetivo específico 2: Identificar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Tabla 2

Nivel de gestión administrativa de trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Nivel	N° de clientes	%
Medio	7	35
Alto	13	65
Total	20	100

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Interpretación:

Podemos observar en la siguiente tabla 2, que un 65% de colaboradores indican que el nivel de gestión administrativa que presenta Revo Academy es alto, debido a que la organización tiene clara su misión y visión además de tener claro las políticas para innovar y un sistema de control.

4.3. Objetivo específico 3: Determinar la relación existente para las dimensiones de comunicación organizacional junto a la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

Tabla 3

Relación entre comunicación ascendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

Correlaciones				
			Comunicación ascendente	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	,490**
		Sig. (bilateral)		0.028
		N	20	20
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,490**	1.000
Sig. (bilateral)		0.028		
N		20	20	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Interpretación:

Según nos muestra la tabla 3 dice que hay correlación moderada entre comunicación ascendente y la gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023; esto ha sido representado por un Spearman de 0.490, esto demuestra que la comunicación ascendente se desarrollada de manera moderada.

Tabla 4

Relación entre comunicación descendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

		Correlaciones		
			Comunicación descendente	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1.000	,520**
		Sig. (bilateral)		0.019
		N	20	20
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,520**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.019	
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Interpretación:

Según nos indica la Tabla 4 que si existe correlación moderada entre comunicación descendente y la gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023; esto ha sido representado por un Spearman del 0.520, esto demuestra a la comunicación descendente que se desarrollada de manera moderada.

Tabla 5

Relación entre comunicación horizontal y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

Correlaciones				
			Comunicación horizontal	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Comunica ción horizontal	Coeficiente de correlación	1.000	0.601
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	20	20
	Gestión administra tiva	Coeficiente de correlación	0.601	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	20	20

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Interpretación:

Mencionamos para la Tabla 5 la cual no dice que si existe una alta correlación entre comunicación horizontal y la gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023; esto ha sido representado por un Spearman del 0.601, esto demuestra que la comunicación horizontal desarrolla de manera alta.

4.4. Objetivo General: Establecer la relación existente entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023

Tabla 6

Relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023

		Correlaciones		
			Comunicación horizontal	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.565**
		Sig. (bilateral)		0.005
		n	20	20
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.565**	1.000
Sig. (bilateral)		0.005		
		n	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Interpretación: Según se puede analizar la Tabla 6, observamos una correlación de tipo positiva moderada para ambas variables, lo cual se ha expresado mediante un rho de Spearman siendo su coeficiente de correlación (0.473) en otros términos, ambas variables si tienen relación, demostrando que entre las variables existe una relación positiva moderada altamente significativa, dado que el valor de la Sig. es menor a 0.004 lo cual confirma la relación existente, por lo expuesto se acepta la H1: Existe una relación directa entre la Comunicación organizacional y la Gestión administrativa en la empresa Revo Academy Trujillo 2023

V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general del proyecto , por lo que consistió en establecer la relación que existe entre comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023 , donde se alcanzó un coeficiente del 565** es decir ambas variables si tienen relación, demostrando que efectivamente si existe una relación positiva moderada altamente significativa, por motivo del valor de la Sig. es 0.005 lo cual confirma la relación existente, Basándonos en lo expuesto, se valida la hipótesis de investigación. Los hallazgos están vinculados con la investigación de Obregón (2021), antecedente nacional quien indico en su tesis “La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC -Comas -2019“, donde concluyeron una correlación entre sus dos variables debido a que los resultados hallados dieron una significancia igual a 0.000, menor a $p=0.05$, es decir válido la hipótesis de investigación. Por lo cual, se logra decir que las organizaciones buscar fortalecer la gestión administrativa mediante una buena comunicación organizacional. Respaldado también por Reyes (2019). quien indico en su tesis llamada “La gestión administrativa y la comunicación organizacional juegan un papel crucial en la percepción pública de la imagen institucional de una universidad privada ubicada en Lima “, donde Se logró un nivel de significancia de 0.000, inferior a $p=0.005$, lo que posibilitó el rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, el autor Pineda (2020) en su investigación titulada “La administración empresarial de la comunicación organizacional: Desafíos y posibilidades en el contexto digital “. Comparte la idea que la interacción organizacional favorece las gestiones, competencia y Comprensión y asimilación de la cultura organizacional, a través de la comunicación por parte de los trabajadores permitiendo que se cumplan todos los enfoques de la empresa. En base a lo expuesto, existen distintas investigaciones que permiten reforzar la relación que existe entre la variable comunicación organizacional y la gestión administrativa, siendo considerable

para Revo Academy, seguir reforzando estos aspectos que permitirán que los trabajadores sigan creciendo y mejorando.

De acuerdo al objetivo específico 1 el cual consistió en identificar el nivel de la comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023, A partir de los resultados, se logró identificar que el 75% de los empleados señalan que el nivel de comunicación organizacional es alto debido a que en la organización toman en cuenta sus opiniones y pueden dialogar sobre sus dudas o problemas. Por ello, para dar mayor sustento a la investigación se hace mención al estudio realizado por Remicio (2020) quien en el marco de su estudio titulado "La Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la empresa Café Café del Perú, Miraflores 2020", señala que el nivel de comunicación organizacional es medio con un 45.5%, sin embargo, el autor hace mención que la comunicación organizacional debe estar en constante mejora en todas sus direcciones principalmente en los superiores con el fin de que puedan comunicar a los colaboradores con la consigna de que comprendan su función dentro de la organización permitiéndoles que cumplan los objetivos establecidos. Aroni (2019) quien En el transcurso de su investigación bajo el título "La Comunicación Organizacional y el Nivel de Satisfacción Laboral en los operarios de una compañía privada dedicada a la limpieza" refuerza la importancia de entender el nivel de comunicación organizacional que utilizan algunos trabajadores para de esta manera identificar las condiciones en cómo se maneja la comunicación y poder reforzarlo.

Objetivo específico 2 el cual consistió en identificar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023, basándose en los hallazgos se logró determinar que un 65% de colaboradores indican que existe una alta satisfacción en el trabajo, debido a que la organización tiene clara su misión y visión además de tener claro las políticas para innovar y un sistema de control. Por ello, para dar mayor sustento a la investigación se hace mención del estudio realizado por Reyes (2019) "La gestión administrativa y la interacción institucional en la imagen corporativa de la UPL" señala que el nivel de gestión administrativa es alto con un 55,5%, añadiendo que la gestión administrativa es un elemento

fundamental es clave dentro de las organizaciones aplicando cada proceso de manera correcta en cada función y área adecuada. Villegas (2019) en su proyecto llamado “Gestión administrativa y satisfacción del cliente en la MDV, 2019” añade que la gestión administrativa tiene un papel principal en las organizaciones debido a que los objetivos y el desarrollo de la organización están dentro de ellas. De esta forma permite alcanzar una mejor gestión administrativa si es que hay una adecuada comunicación dentro de sus integrantes.

Objetivo específico 3 en el cual se basó en establecer la relación entre las dimensiones de comunicación organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores de Revo Academy Trujillo 2023. Donde los resultados mencionan⁰ que, si hay correlación moderada entre comunicación ascendente y la gestión administrativa esto ha sido representado por un coeficiente de Spearman del 0.490, con un nivel de Sig. 0.028 lo cual dice que existe una relación entre la dimensión de comunicación ascendente y gestión administrativa. Asimismo, Aroni (2019), refuerza que en la comunicación ascendente es importante el mensaje de los trabajadores sea claro y concreto a sus superiores debido a que mientras vaya aumentando el nivel de mensajes, el que recibe podría cambiar el mensaje en base a su perspectiva perdiendo el fin inicial. Esto se puede ver reflejado en casos donde trabajadores tienen una solicitud específica y lo expresan a su superior inmediato y este lo transmite a su superior y así sucesivamente al punto que al llegar al alto mando se pierde la solicitud específica, siendo esto negativo. También se logró observar que existe correlación moderada entre la comunicación descendente y la gestión administrativa; esto ha sido representado por un coeficiente del 0.520, con un nivel de Sig. 0.019 lo cual dice que existe una relación entre la dimensión de comunicación descendente y la gestión administrativa. Remicio (2020) hace énfasis en la importancia de que el mensaje que transmite el alto mando más allá de informar, controlar y/o corregir pueda motivar a los trabajadores a comprender los objetivos de la organización para ello es fundamental que se maneje habilidades de relaciones para expresar un mensaje claro y preciso que denote seguridad al momento de transmitirlo. Asimismo, evidencio que

existe correlación alta entre la comunicación horizontal y la gestión administrativa; esto ha sido representado por un coeficiente del 0.601, con un nivel de Sig. 0.005 lo cual dice que existe una relación entre la dimensión de comunicación horizontal y la gestión administrativa. Remicio (2020) indica que importancia de la comunicación horizontal radica en lograr una buena coordinación e integración en las organizaciones. Reyes (2019) refuerza indicando que la comunicación horizontal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente lo que logra permitir que se logre dar la toma de decisiones y cohesión de las diferentes áreas de una organización.

Una de las fortalezas de la investigación fue el uso del software IBM SPSS V. 26 que fue de fácil procesamiento de la data y la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Con relación a la importancia del estudio, concluyendo qué analizar la interacción organizacional y su relación con la gestión administrativa de los trabajadores, promueve le eficiencia, posibilita la toma de decisiones y contribuye a la correcta gestión.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Teniendo en cuenta el objetivo general qué fue determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023, se ha encontrado un coeficiente de Spearman del 0.595 lo que indica que hay una correlación positiva moderada. Asimismo, se ratifica que existe una relación directa y significativa, ya que el nivel de significancia es $p=0.000$, siendo inferior al umbral establecido de $p=0.005$. La relación entre las variables se basa en argumento de que la comunicación organizacional es el medio por el cual se logra dar la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy. Siendo fundamental la comunicación para una correcta gestión administrativa dentro de la organización.
- 6.2.** El objetivo específico 1 fue identificar el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023. Los hallazgos indican que el 75% de las personas encuestadas consideran un alto nivel de comunicación organizacional, lo cual indica que la organización tiene una buena estructura y medios de comunicación que permite una buena comunicación entre sus trabajadores.
- 6.3.** El objetivo específico 2 fue identificar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023. Los hallazgos indican que el 65% de los encuestados consideran un nivel alto de gestión administrativa, señalando que la organización tiene clara su misión y visión adicionalmente teniendo claro las políticas para innovar y un sistema de control.
- 6.4.** El objetivo específico 3 fue determinar la relación que existe entre las dimensiones de comunicación organizacional con la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023. Los hallazgos muestran la existencia de relación entre todas las dimensiones con la gestión administrativa, lo cual indica que hay coordinación eficaz mediante una comunicación clara y efectiva en la coordinación dentro de áreas que permite mantener informado a los trabajadores sobre los objetivos, estrategias y funciones. Se refleja en la gestión de conflictos internos ya que la comunicación abierta y transparente permite abordar las diferencias de

opiniones o malentendidos de manera constructiva, evitando que pueda afectar en la gestión administrativa de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Se recomienda al Director de Revo Academy a fin de seguir mejorando establecer un sistema de retroalimentación que permita a los trabajadores proporcionar comentarios y sugerencias sobre los procesos de comunicación y gestión administrativa, con el propósito de ayudar a identificar áreas de mejora. Además de permitir un ambiente de confianza y apertura para mejorar la comunicación y tener una gestión administrativa más eficiente.
- 7.2.** Se recomienda al Director de Revo Academy proporcionar capacitaciones de habilidades de comunicación efectiva como escucha activa, comunicación no verbal y gestión de conflictos a los trabajadores para de esta manera seguir mejorando la calidad y eficiencia de la comunicación en la institución.
- 7.3.** Se recomienda al Director de Revo Academy a fin de seguir mejorando la gestión administrativa implementar estrategias en procesos administrativos, en el proceso de planificación incorporar el Data Driven que es una gestión basada en datos permitiendo que todas las decisiones se den a base de información y análisis de información de esta manera mejorar los planes y objetivos de la institución. En la organización se recomienda realizar una estructuración en sus funciones con la creación formal de un organigrama y un mof de la institución. Y en dirección se recomienda establecer actividades recreativas como reuniones mensuales con el fin de generar confianza y compañerismo en los trabajadores. Y para llevar un mejor control se recomienda aplicar evaluaciones mensuales con ítem que permitan identificar oportunidades y amenazas.
- 7.4.** Se recomienda al director de Revo Academy fomentar la innovación y la creatividad de esta manera llegar a el fortalecimiento de las destrezas de los trabajadores y así logren generar ideas y soluciones. Permitted mejorar el desempeño dentro de la institución impulsando un entorno orientado al crecimiento.
- 7.5.** Se recomienda a los futuros investigadores analicen los sistemas de comunicación con la finalidad de que se mejore las gestiones. Investigar la viabilidad de integrar herramientas colaborativas, explorar técnicas y estrategias de comunicación. Permitted mejorar el impacto y los beneficios

que implica llegar a tener una correcta interacción en las gestiones administrativas de una organización.

REFERENCIAS

- Angulo, M., & Pérez, P. (2021). La gestión administrativa y su relación con la competitividad de las Mypes del sector comercial de Tingo María, 2021. [Tesis titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659799>
- Aroni, L. (2019). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMPIEZA. [Tesis bachillerato, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbca27e3-4981-43ba-ba11-7a29cebb8eac/content>
- Balladares, K. (2023). Comunicación organizacional en el liderazgo transformacional de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes, Perú, 2022. [Tesis titulación, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64423/TESIS%20%20BALLADARES%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barbara, L. (2018). Liderazgo transformacional y la gestión administrativa en la Dirección Sub Regional de Salud “Luciano Castillo Colonna” – Sullana, 2018. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31787>
- Briones, A. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/772/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cadena, C. (2021). RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE AMBATO. [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>

Calero, T. (2019). LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional de la Universidad Agraria de la Selva. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1947/TS_CCTL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiesa, M,& Moreano, A. (2022). La incidencia de la gestión administrativa en la competitividad de las pequeñas empresas de joyería de plata en Lima Metropolitana, para el periodo 2019-2020. [Tesis titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/660166>

Contento, J. (2022). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA LIBRERÍA ÉXITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. [Tesis titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10855>

Contreras, B. (2022). Comunicación organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública, Lima – 2021. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79061>

Espinoza, M, (2018). Comunicación organizacional y compromiso institucional de los docentes de secundaria del distrito de Pachacámac, 2018. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110528>

- Fernandini, M. (2021). Comunicación interna y la gestión organizacional en una institución educativa de Chorrillos, 2021. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78403>
- Flores, O. (2018). La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional de la Universidad Complutense de Madrid <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
- Gamarra, G. & Riera R. (2022). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ANALISTAS ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PERUANA DE TRANSPORTE TERRESTRE, LIMA – 2021. [Tesis Titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8a6b485a-0ad3-4bf5-9c9e-c18ff6039f40/content>
- Huachaca, J.& León, M. (2021). Comunicación organizacional interna y engagement en el hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco, 2021. [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71965>
- Juárez, Y.,& Villanueva, E.(2021). Sistema de control interno y gestión administrativa en la institución educativa "Nuestros Héroes de la Guerra del Pacífico", Tacna 2021. [Tesis titulación, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6289/Sistema%20de%20control%20interno%20y%20gesti%20n%20administrativa.pdf?sequence=1>
- Machuca, S., & Méndez, J. (2022). La gestión administrativa y su influencia en la competitividad empresarial en las clínicas veterinarias pymes de Lima moderna años 2020 – 2021. [Tesis titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659461>

- Mamani, N. (2021). Comunicación interna y clima organizacional de una RED Educativa de Huarochirí Lima, 2021. [Tesis Doctorado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68520>
- Mirando, B. (2018). Trabajo en equipo y comunicación organizacional interna en el compromiso organizacional de los docentes de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima 2018. [Tesis Doctorado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18631>
- Miranda, P., & Araujo, L., & Cisneros, J. (2021). “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020”. [Tesis titulación, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5178/B02_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_PAULO-MIRANDA_LEYLA-ARAUJO_JIMENACISNEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morejón, S. (2019). Estrategia de la Comunicación Interna para contribuir en el Desarrollo Organizacional de la Corporación Dole, 2018. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43640>
- Parrales, B. (2022). Comunicación organizacional educativa y gestión del cambio en el Colegio Fiscal "Clemente Yerovi" Guayaquil, Guayas, 2020. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86750>
- Obregón, M. (2021). “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EFECTIVA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDUSTRIAL LOSARO SAC -COMAS -2019”. [Tesis titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28137/Obregon%20Torres%2c%20Midory%20Mirella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pineda, Edwind. (2020). "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL BANCO DE LA NACIÓN". [Tesis Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional de la Universidad Federico Villareal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4703/PINEDA%20MORY%20EDWIND%20%20OMAR%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pineda, H. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Quispe, E. (2020). Propuesta para mejorar el sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la Empresa Maraón S.R.L JAÉN. [Tesis titulación, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, E. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la empresa Anjeci Importaciones y Distribuciones S.R.L. San Miguel 2018. [Tesis titulación, Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/80/1/RAMOS%20GUTIERREZ%20ELIZABETH%20ADELMA.pdf>
- Remicio, P. (2020). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ CAFÉ DEL PERÚ, MIRAFLORES – 2020. [Tesis titulación, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, N. (2019). La gestión administrativa y la comunicación organizacional en la imagen institucional de una universidad privada de Lima. [Tesis Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41657/Reyes_VNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ríos, T. (2021). El conocimiento organizacional y la comunicación interna en la Escuela Profesional de Administración de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM. [Tesis titulación, Universidad Continental]. Repositorio institucional de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10511/1/IV_FCE_308_TE_Rios_Delgado_2021.pdf
- Rojas, K. (2019). La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teletanto del Perú S.A.C., plataforma comercial de Movistar, Ate 2019. [Tesis titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39483>
- Tarazona, D. (2019). Gestión administrativa y su relación con el compromiso docente en una universidad privada de Lima metropolitana – 2019. [Tesis Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654641>
- Torres, F. (2022). LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA, 2019. . [Tesis titulación, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10526/Torres%20Bendezu%2C%20Franz%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, F. & Suarez, A. (2021). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019. [Tesis titulación, Universidad de Piura]. Repositorio de la Universidad de Piura https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AEL_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaniego, R. (2020). Gestión Administrativa y Comunicación Interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020. [Tesis bachillerato, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1247/SAMANIEGO%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Veliz, J. (2020). Relación entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020. [Tesis titulación, Universidad de Católica San Pablo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de San Pablo. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/3e19df9d-7e8f-4388-a8df-92e837f12679/content>
- Vera, C. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Institución Educativa “República de Cuba N° 2040, Comas, 2018. [Tesis Maestría, Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21023/Vera_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, K. (2023). GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA. [Tesis titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9174/1/UPSE-TCO-2023-0045.pdf>
- Vilca, S. (2022). Comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022. [Tesis titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103233>
- Villegas, A. (2021). LAS COMPETENCIAS GERENCIALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO OBJETIVO DEL MARKETING RELACIONAL EN EL HOTEL AMERICA – CHICLAYO, 2020. [Tesis Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9188/VILLEGAS_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, E. (2019). “GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA DEPARTAMENTO DE CUSCO, 2019. [Tesis titulación, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional de la Universidad Andina del Cusco https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Tabla 7 Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional como: "Es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas" (De Castro, 2014 citado en Remicio, 2020)	El trabajo de investigación, la variable Comunicación Organizacional será medida en base al análisis de datos y una encuesta para todos los colaboradores de Revo Academy, con el propósito de tener las respuestas relacionadas a los indicadores.	Comunicación ascendente	Comunicación oportuna Comentarios y retroalimentación.	Ordinal
			Comunicación descendente	Utilidad de la información de las actividades	
			Comunicación horizontal	Fluidez Comunicativa Comunicación asertiva	
Gestión Administrativa	Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos" (Estela, 201 como se cito en Salazar,2019).	El trabajo de investigación, la variable Gestión Administrativa será medida en base al análisis de datos y una encuesta para todos los colaboradores de Revo Academy, con el propósito de tener las respuestas relacionadas a los indicadores.	Planeación	Órgano de gobierno Visión Objetivos Estrategias Políticas Presupuesto	Ordinal
			Organización	Organización formal Estructura orgánica Estructura funcional Mapa de procesos Manual de procedimientos	
			Dirección	Políticas de liderazgo Sistema de seguimiento y toma de decisiones	

				Programa de motivaciones Sistema de comunicación Estilo de autoridad	
			Control	Supervisión de programas Sistema de retroalimentación Sistema de control y Monitoreo. Verificación de objetivos Sistema de auditoria	

Anexo 2. Tabla de consistencia

Tabla 8 Matriz de consistencia

TÍTULO: Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023					
AUTOR: Carril Lancho Victor Jesús					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023?			HIPÓTESIS: La relación que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo es directa.		
VARIABLE 1 Comunicación organizacional			VARIABLE 2 Gestión administrativa		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Comunicación ascendente	Comunicación oportuna	1,2,3	Planeación	Órgano de gobierno	16
	Comentarios y retroalimentación	4,5		Estrategias	17
				Presupuesto	18

Comunicación descendente	Utilidad de la información Información de las actividades	6,7,8 9,10	Organización	Estructura orgánica Estructura funcional Mapa de procesos Manual de procesos	19 20 21 22
Comunicación horizontal	Fluidez comunicativa Comunicación asertiva	11,12,13 14,15	Dirección	Políticas de liderazgo Sistema de seguimiento y toma de decisiones Programas de motivaciones Sistema de comunicación Estilo de autoridad	23 24 25 26 27
			Control	Supervisión de programas Sistema de retroalimentación Sistema de control y monitoreo Verificación de objetivos Sistema de auditoria	28 29 30 31 32
TIPO: APLICADA			DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transversal, correlacional		

TÉCNICA E INSTRUMENTO: Encuesta / cuestionario		POBLACIÓN: El total de colaboradores registrados del 2023 de Revo Academy MUESTRA: Los colaboradores siendo 20. UNIDAD DE ANÁLISIS: Cada colaborador de Revo Academy
OBJETIVOS:	O.E.1 Primero analizar el nivel de la comunicación organizacional de Revo Academy Trujillo 2023	O.E. 3 Determinar la relación que existe entre las dimensiones de comunicación organizacional con la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.
GENERAL: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.	O.E. 2 El nivel de la gestión administrativa de Revo Academy Trujillo 2023.	



Anexo 3. Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Revo Academy	RUC: 20560155744
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Jhon Dinko Zambrano Gamarra	DNI: 10832003

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa de los trabajadores de Revo Academy, Trujillo 2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Victor Jesús Carril Lancho	DNI: 73932207

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo 11/04/2023

Firma y sello:

**CENTRO DE ENTRENAMIENTO INTEGRAL
REVOLUTION**

Dinko Esteban Gamarra
PRESIDENTE

Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 4. Consentimiento informado e instrumentos de recolección de datos

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

Investigador principal, Autor: Carril Lancho, Victor Jesus.

Asesor(a): Dra. Aguilar Argón, Nancy Deifilia

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación **Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023**, cuyo propósito es **Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo, 2023**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de Revo Academy - **Trujillo**).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **15** minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a

aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Carril Lancho Victor Jesus al mail vcarrill@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor(a) Dra. Aguilar Argón, Nancy Deifilia al correo electrónico naguilar@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Consentimiento informado: Mediante el llenado de este documento, doy mi aprobación para participar en el proyecto de investigación aplicado por el estudiante:

CARRIL LANCHO, VICTOR JESUS.

Instrucciones: Le agradeceré lea con cuidado y conteste marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. La encuesta es anónima y la información se utilizará con fines académicos.

GÉNERO: MASCULINO: () FEMENINO: ()
26-30 () 31-35() 36-40 ()

EDAD ENTRE: 20-25 ()

ÍTEMS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Dimensión: Comunicación ascendente					
Indicador: Comunicación oportuna.					
1.¿Su jefe inmediato le presta atención cuando se comunica con él?					
2.¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias y opiniones?					
3.¿Su jefe inmediato le brinda confianza para dialogar problemas sobre el trabajo?					
Indicador: Comentarios y retroalimentación.					
4.¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5.¿Su jefe inmediato les brinda oportunidad para dialogar sobre sus problemas personales?					
Dimensión: Comunicación descendente.					
Indicador: Utilidad de la información.					
6.¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?					
7.¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente sus funciones en la organización?					
8.¿Usted cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo?					
Indicador: Información de las actividades.					



9.¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras y precisas?					
10.¿Su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva?					
Dimensión: Comunicación horizontal					
Indicador: Fluidez comunicativa.					
11.¿Existe un clima de confianza entre todo el personal del área donde labora?					
12.¿Cree usted que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas?					
13. ¿Cree que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible?					
Indicador: Comunicación asertiva y éxito institucional.					
14.¿Cree usted que se oculta cierta información entre el personal de la misma área?					
15.El lenguaje que emplean el personal de la misma área es claro y entendible?					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ÍTEMS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Dimensión: Planeación					
Indicador: Órgano de gobierno.					
16.Su organización tiene definida la misión y visión en su planeación estratégica.					
Indicador: Estrategias					
17.Su organización tiene definidas políticas para la innovación en su planeación estratégica.					
Indicador: Presupuesto.					
18.Su organización tiene definido el presupuesto para procesos de innovación en su planeación estratégica.					
Dimensión: Organización					
Indicador: Estructura orgánica					
19.Su organización tiene definida una estructura orgánica que facilita la implementación de la innovación.					
Indicador: Estructura funcional					
20.Su organización tiene definida una estructura funcional que facilita la implementación de la innovación.					
Indicador: Mapa de procesos.					
21.Su organización tiene definidos los mapas de procesos que facilitan la implementación de la innovación.					
Indicador: Manual de procesos.					
22.Su organización tiene definido un manual de procedimientos que favorezca la innovación.					
Dimensión: Dirección					
Indicador: Políticas de liderazgo.					
23.Su organización tiene definida políticas de liderazgo para manejar la innovación					
Indicador: Sistema de seguimiento y toma de decisiones.					



24.Su organización tiene un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la innovación.					
Indicador: Programa de motivación.					
25.Su organización tiene definido un programa de motivación que favorezca la innovación.					
Indicador: Sistema de comunicación.					
26.Su organización tiene un sistema de comunicación que despliega políticas para la innovación.					
Indicador: Estilo de autoridad					
27.Su organización tiene definido el estilo de autoridad que despliega políticas para la innovación.					
Dimensión: Control					
Indicador: Supervisión de programas.					
28.Su organización tiene un sistema de supervisión de los programas con enfoque innovador.					
Indicador: Sistema de retroalimentación.					
29.Su organización tiene un sistema de retroalimentación a los procesos					
Indicador: Sistema de control y monitoreo.					
30.Su organización tiene un sistema de control y monitoreo de los programas con enfoque innovador.					
Indicador: Verificación de objetivos.					
31.Su organización tiene un sistema de verificación del cumplimiento de los objetivos con enfoque innovador establecidos en el plan estratégico.					
Indicador: Sistema de auditoría.					
32.Su organización dispone de un sistema de auditoría para controlar y verificar el uso del presupuesto destinado a la innovación					

Gracias por participar.

Anexo 5. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CAROLINA ESTHER CASTELLARES JHONSON	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Carril Lancho Victor Jesus
Procedencia:	Miranda (2020) y Mendoza (2018), adaptada por Carril (2023)
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de Revo Academy en el distrito de Trujillo.



Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none">- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.- La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 17 indicadores 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación organizacional

La comunicación organizacional como: “ Se entiende como las instituciones establecen la manera de comunicar de acuerdo a sus nombras y cultura”.(Remicio, 2020)

- **Variable 2:** Gestión administrativa

Es la agrupación de actividades qué realiza una organización en su dirección y como utiliza los recursos para ello. (Salazar,2019).



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	La comunicación ascendente resulta ser la comunicación que surge de la base de la organización y llega hasta la alta dirección. (Plaza 2020)
	Comunicación descendente	Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, fortalecer los roles jerárquicos y favorecer y hacer operativa la comunicación. (Brandolini y González, 2009, como se citó en Solano, 2020, p29)
	Comunicación horizontal	Es la comunicación que se da de colaborador a colaborador, destinado a cumplir metas u objetivos institucionales, o a resolver conflicto (Polo, 2020)
Gestión administrativa	Planeación	Planeación se entiende como la función de elaborar un plan que permita lograr los objetivos estimados. Especificando que se debe hacer, cuando debe hacerse, como se debe hacer, y quién lo hará. Algunos autores añaden "En búsqueda de mejorar y posicionarse, implementan una planeación estratégica, empezando por definir objetivos y metas, creando planes y un programa para realizarlas". (Gómez, 2020).
	Organización	Se establece la manera en cómo se forma y todo lo que ejerce alrededor como actividades y tareas, de acuerdo con los lineamientos previamente designados y como lo ejecutan (Cano, 2017, como se citó en Villegas, 2019, p 34)
	Dirección	El seguimiento a las actividades de acuerdo con los planes ya establecidos y organizados". (Villegas, 2019)
	Control	Es la etapa donde se supervisa el plan trabajado y se hacen medidas correctivas para lograr que el plan se desarrolle de acuerdo con los establecido. (Estupiñán, 2013 como se citó en Quispe, 2020, pg16)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy 2023.” elaborado por Carril Lancho Víctor Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Comunicación organizacional.

- Primera dimensión: Comunicación ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Comunicación oportuna	1,2, 3	4	4	4	
Comentarios y retroalimentación.	4,5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Utilidad de la información.	6,7, 8	4	4	4	
Información de las actividades	9,1 0	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Fluidez comunicativa	11, 12, 13	4	4	4	
Comunicación asertiva	14, 15	4	4	4	

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Órgano de gobierno	16	4	4	4	
Estrategias	17	4	4	4	





Presupuesto	18	4	4	4	
-------------	----	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Estructura orgánica	19	4	4	4	
Estructura funcional	20	4	4	4	
Mapa de procesos	21	4	4	4	
Manual de procesos	22	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Políticas de liderazgo	23	4	4	4	
Sistema de seguimiento y toma de decisiones	24	4	4	4	
Programas de motivaciones	25	4	4	4	
Sistema de comunicación	26	4	4	4	
Estilo de autoridad	27	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Supervisión de programas	28	4	4	4	
Sistema de retroalimentación	29	4	4	4	
Sistema de control y monitoreo	30	4	4	4	
Verificación de objetivos	31	4	4	4	
Sistema de auditoría	32	4	4	4	



Dra. Carolina E. Castellares Jhonson
CLAD - 05390

DRA. CAROLINA ESTHER CASTELLARES JHONSON

DNI:40364160

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Miguel Elías Pinglo Bazán
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional
Institución donde labora:	Universidad cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Carril Lancho Victor Jesus
Procedencia:	Miranda (2020) y Mendoza (2018), adaptada por Carril (2023)
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de Revo Academy en el distrito de Trujillo.



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 17 indicadores 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación organizacional

La comunicación organizacional como: “ Se entiende como las instituciones establecen la manera de comunicar de acuerdo a sus nombras y cultura”.(Remicio, 2020)

- **Variable 2:** Gestión administrativa

Es la agrupación de actividades qué realiza una organización en su dirección y como utiliza los recursos para ello. (Salazar,2019).



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	La comunicación ascendente resulta ser la comunicación que surge de la base de la organización y llega hasta la alta dirección. (Plaza 2020)
	Comunicación descendente	Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, fortalecer los roles jerárquicos y favorecer y hacer operativa la comunicación. (Brandolini y González, 2009, como se citó en Solano, 2020, p29)
	Comunicación horizontal	Es la comunicación que se da de colaborador a colaborador, destinado a cumplir metas u objetivos institucionales, o a resolver conflicto (Polo, 2020)



Gestión administrativa	Planeación	Planeación se entiende como la función de elaborar un plan que permita lograr los objetivos estimados. Especificando que se debe hacer, cuando debe hacerse, como se debe hacer, y quién lo hará. Algunos autores añaden “En búsqueda de mejorar y posicionarse, implementan una planeación estratégica, empezando por definir objetivos y metas, creando planes y un programa para realizarlas”. (Gómez, 2020).
	Organización	Se establece la manera en cómo se forma y todo lo que ejerce alrededor como actividades y tareas, de acuerdo con los lineamientos previamente designados y como lo ejecutan (Cano, 2017, como se citó en Villegas, 2019, p 34)
	Dirección	El seguimiento a las actividades de acuerdo con los planes ya establecidos y organizados”. (Villegas, 2019)
	Control	Es la etapa donde se supervisa el plan trabajado y se hacen medidas correctivas para lograr que el plan se desarrolle de acuerdo con los establecido. (Estupiñán, 2013 como se citó en Quispe, 2020, pg16)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy 2023.” elaborado por Carril Lancho Víctor Jesus en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: Comunicación organizacional.

- Primera dimensión: Comunicación ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva nci a	Observaciones
Comunicación oportuna	1,2, 3	4	4	4	
Comentarios y retroalimentación.	4,5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva nci a	Observaciones
Utilidad de la información.	6,7, 8	4	4	4	
Información de las actividades	9,1 0	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva nci a	Observaciones
Fluidez comunicativa	11, 12, 13	4	4	4	
Comunicación asertiva	14, 15	4	4	4	

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva nci a	Observaciones
Órgano de gobierno	16	4	4	4	
Estrategias	17	4	4	4	





Presupuesto	18	4	4	4	
-------------	----	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Estructura orgánica	19	4	4	4	
Estructura funcional	20	4	4	4	
Mapa de procesos	21	4	4	4	
Manual de procesos	22	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Políticas de liderazgo	23	4	4	4	
Sistema de seguimiento y toma de decisiones	24	4	4	4	
Programas de motivaciones	25	4	4	4	
Sistema de comunicación	26	4	4	4	
Estilo de autoridad	27	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Supervisión de programas	28	4	4	4	
Sistema de retroalimentación	29	4	4	4	
Sistema de control y monitoreo	30	4	4	4	
Verificación de objetivos	31	4	4	4	
Sistema de auditoría	32	4	4	4	



Mg. Miguel Elías Pinglo Bazzán
DNI N° 40717454

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ALBERTO CEDRÓN MEDINA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Carril Lancho Victor Jesus
Procedencia:	Miranda (2020) y Mendoza (2018), adaptada por Carril (2023)
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de Revo Academy en el distrito de Trujillo.



Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none">- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.- La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 17 indicadores 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación organizacional

La comunicación organizacional como: “ Se entiende como las instituciones establecen la manera de comunicar de acuerdo a sus nombras y cultura”.(Remicio, 2020)

- **Variable 2:** Gestión administrativa

Es la agrupación de actividades qué realiza una organización en su dirección y como utiliza los recursos para ello. (Salazar,2019).



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	La comunicación ascendente resulta ser la comunicación que surge de la base de la organización y llega hasta la alta dirección. (Plaza 2020)
	Comunicación descendente	Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, fortalecer los roles jerárquicos y favorecer y hacer operativa la comunicación. (Brandolini y González, 2009, como se citó en Solano, 2020, p29)
	Comunicación horizontal	Es la comunicación que se da de colaborador a colaborador, destinado a cumplir metas u objetivos institucionales, o a resolver conflicto (Polo, 2020)
Gestión administrativa	Planeación	Planeación se entiende como la función de elaborar un plan que permita lograr los objetivos estimados. Especificando que se debe hacer, cuando debe hacerse, como se debe hacer, y quién lo hará. Algunos autores añaden “En búsqueda de mejorar y posicionarse, implementan una planeación estratégica, empezando por definir objetivos y metas, creando planes y un programa para realizarlas”. (Gómez, 2020).
	Organización	Se establece la manera en cómo se forma y todo lo que ejerce alrededor como actividades y tareas, de acuerdo con los lineamientos previamente designados y como lo ejecutan (Cano, 2017, como se citó en Villegas, 2019, p 34)
	Dirección	El seguimiento a las actividades de acuerdo con los planes ya establecidos y organizados”. (Villegas, 2019)
	Control	Es la etapa donde se supervisa el plan trabajado y se hacen medidas correctivas para lograr que el plan se desarrolle de acuerdo con los establecido. (Estupiñán, 2013 como se citó en Quispe, 2020, pg16)





5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy 2023.” elaborado por Carril Lancho Víctor Jesús en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación organizacional.

- Primera dimensión: Comunicación ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Comunicación oportuna	1,2, 3	4	4	4	
Comentarios y retroalimentación.	4,5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Utilidad de la información.	6,7, 8	4	4	4	
Información de las actividades	9,1 0	4		4	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Fluidez comunicativa	11, 12, 13	4	4	4	
Comunicación asertiva	14, 15	4	4	4	

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Órgano de gobierno	16	4	4	4	



Estrategias	17	4	4	4	
Presupuesto	18	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estructura orgánica	19	4	4	4	
Estructura funcional	20	4	4	4	
Mapa de procesos	21	4	4	4	
Manual de procesos	22	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Políticas de liderazgo	23	4	4	4	
Sistema de seguimiento y toma de decisiones	24	4	4	4	
Programas de motivaciones	25	4	4	4	
Sistema de comunicación	26	4	4	4	
Estilo de autoridad	27	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión de programas	28	4	4	4	
Sistema de retroalimentación	29	4	4	4	
Sistema de control y monitoreo	30	4	4	4	
Verificación de objetivos	31	4	4	4	



Sistema de auditoria	32	4	4	4	
----------------------	----	---	---	---	--

Mg. CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA

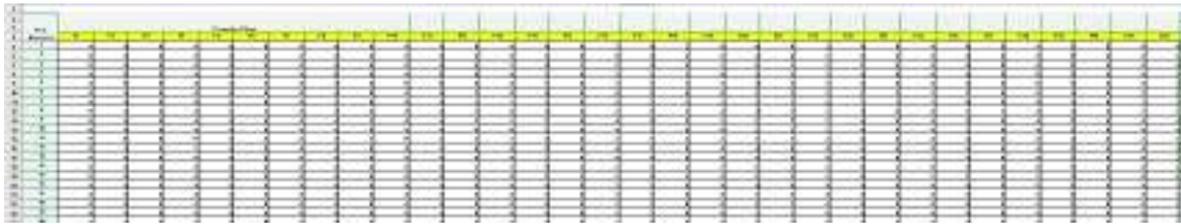
DNI 18070929

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Determinación de la confiabilidad de los instrumentos



CALCULO DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de

Alfa de Cronbach	N de elementos
,074	32

Interpretación: Para el análisis de confiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado estadístico 0,74 de 32 ítems analizados.

Pruebas de normalidad							
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Comunicación ascendente	0.239	20	0.015	0.920	20	0.226	
Comunicación descendete	0.218	20	0.041	0.906	20	0.101	
Comunicación horizontal	0.261	20	0.005	0.754	20	0.001	
Comunicación	0.077	20	0.200	0.960	20	0.815	
Planeación	0.235	20	0.010	0.897	20	0.073	
Organización	0.226	20	0.026	0.903	20	0.089	
Dirección	0.251	20	0.008	0.878	20	0.036	
Control	0.240	20	0.014	0.868	20	0.025	
Gestión administrativa	0.281	20	0.005	0.898	20	0.075	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7. Evidencia de la aplicación de cuestionarios

ENCUESTA PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Compañía: **Compañía de Servicios de Mantenimiento y Reparación de Vehículos**

Objetivo: **Analizar la comunicación organizacional en la empresa y determinar si es adecuada para el desarrollo de los objetivos de la organización.**

Nombre del Encuestado: **[Nombre]** | Fecha: **[Fecha]**

Nombre del Encuestador: **[Nombre]**

Ítem	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Responde
	S	S	A	N	R
Indicador: Estructura organizacional					
1. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
2. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
3. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
Indicador: Comunicación formal					
4. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
5. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
Indicador: Comunicación informal					
6. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
7. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
8. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
9. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
10. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X

ENCUESTA PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Compañía: **Compañía de Servicios de Mantenimiento y Reparación de Vehículos**

Objetivo: **Analizar la comunicación organizacional en la empresa y determinar si es adecuada para el desarrollo de los objetivos de la organización.**

Nombre del Encuestado: **[Nombre]** | Fecha: **[Fecha]**

Nombre del Encuestador: **[Nombre]**

Ítem	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Responde
	S	S	A	N	R
Indicador: Estructura organizacional					
1. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
2. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
3. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
Indicador: Comunicación formal					
4. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
5. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
Indicador: Comunicación informal					
6. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
7. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
8. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
9. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X
10. ¿Se tiene un organigrama que describa la estructura organizacional?					X

Anexo 8. Ficha técnica de los instrumentos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: Comunicación Organizacional

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	CARRIL (2023)
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Colaboradores de Revo Academy
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Directa e individual
SIGNIFICACIÓN	Determinar la comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy 2023
DIMENSIONES	Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca= (1); B.- Casi nunca= (2); C.- A veces= (3); D.- Casi siempre=(4); E.- Siempre=(5).

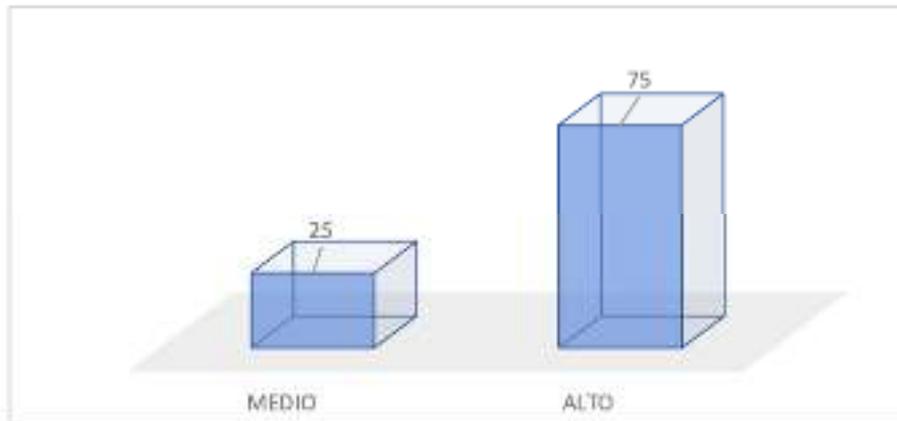
FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: Gestión Administrativa

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	CARRIL (2023)
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Colaboradores de Revo Academy
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Directa e individual
SIGNIFICACIÓN	Determinar la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy 2023
DIMENSIONES	Planeación Organización Dirección Control
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca= (1); B.- Casi nunca= (2); C.- A veces= (3); D.- Casi siempre= (4); E.- Siempre= (5).

Anexo 9. Figuras

Figura 1

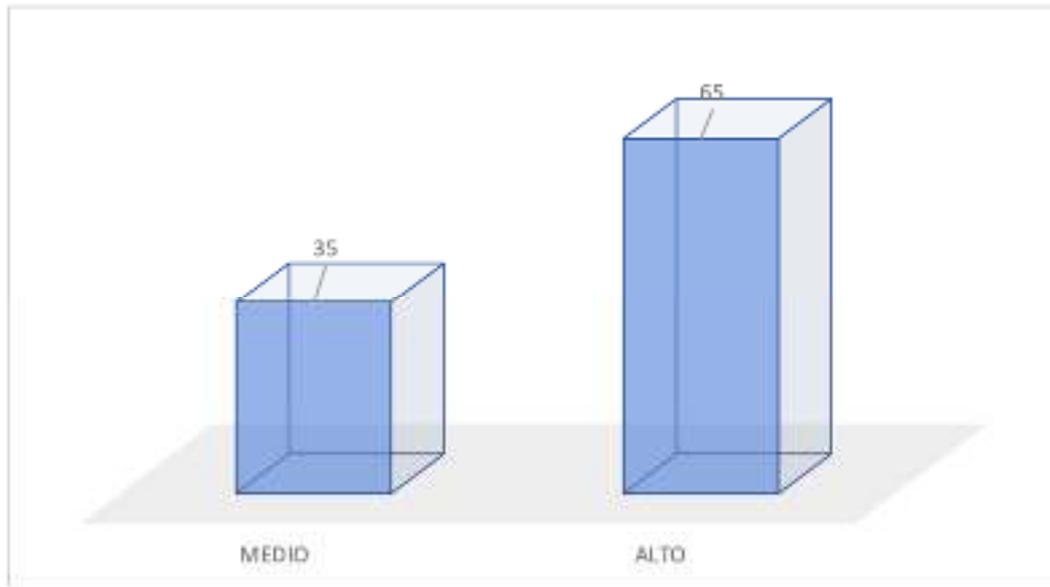
*Nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de Revo Academy
Trujillo 2023*



Nota: Cuestionario administrado a los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023

Figura 2

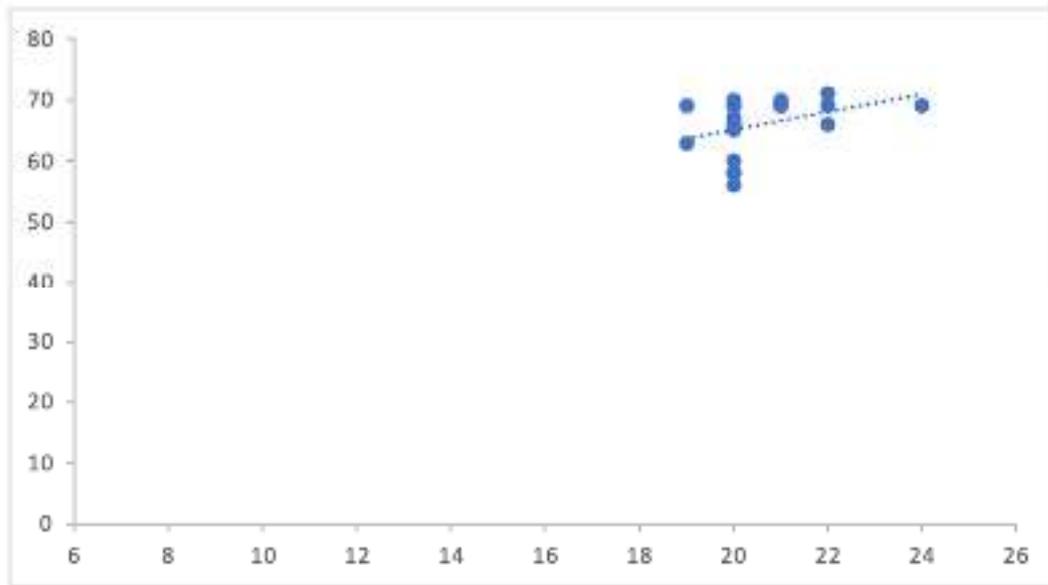
*Nivel de Gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo
2023*



Nota: Cuestionario administrado a los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Figura 3

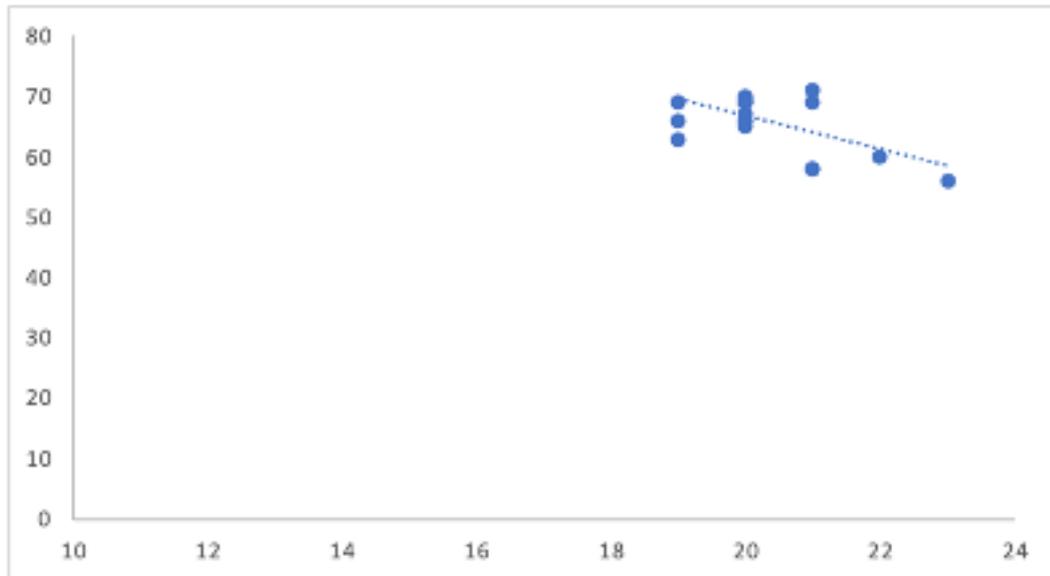
Relación entre comunicación ascendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023



Nota: Cuestionario administrado a los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Figura 4

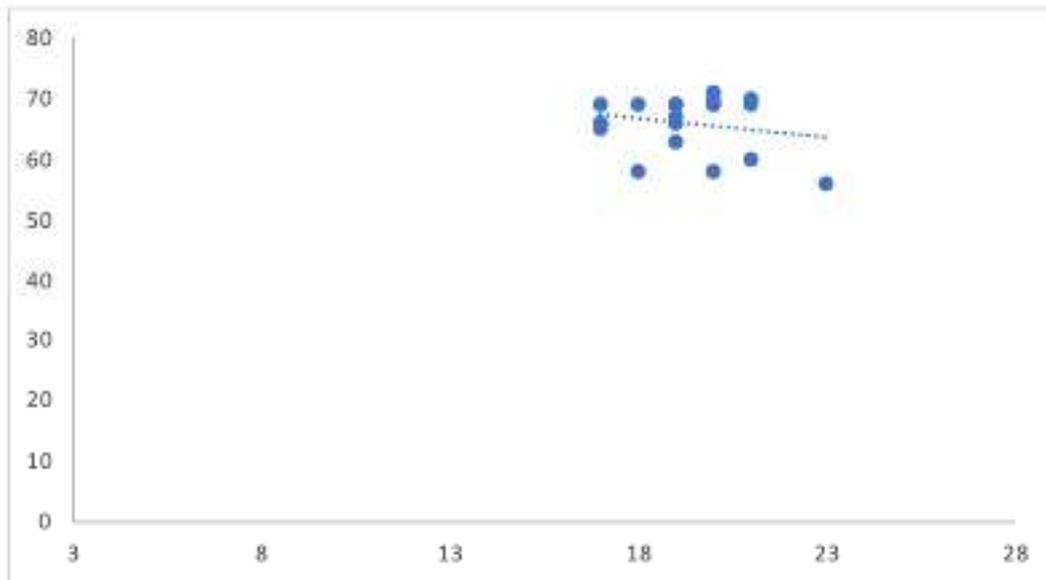
Relación entre comunicación descendente y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023



Nota: Cuestionario administrado a los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Figura 5

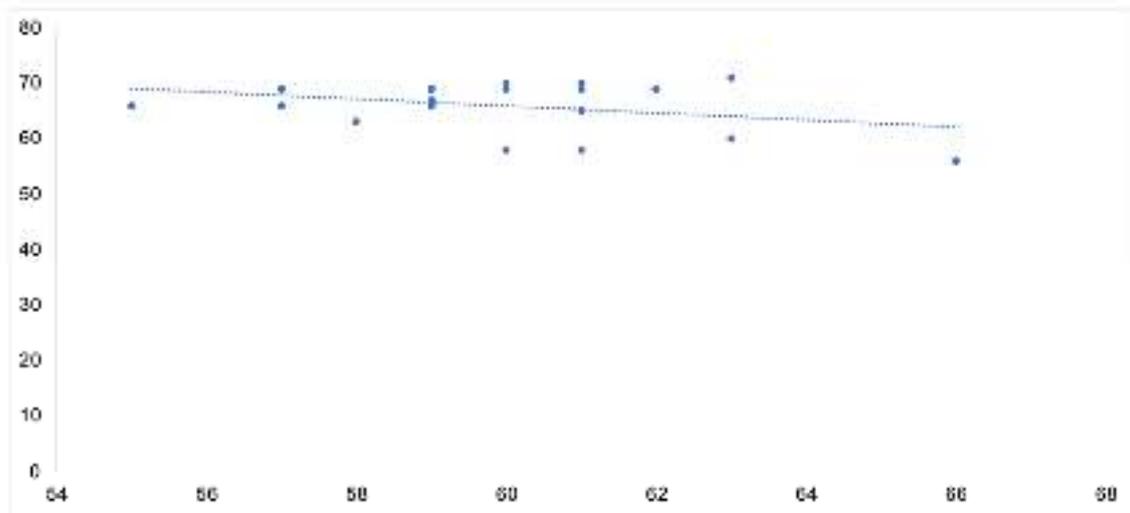
Relación entre comunicación horizontal y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy 2023



Nota: Cuestionario administrado a los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.

Figura 6

Relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy



Nota: Cuestionario administrado a los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA , ALVA MORALES JENNY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de Revo Academy Trujillo 2023", cuyo autor es CARRIL LANCHO VICTOR JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 04- 12-2023 09:57:17
ALVA MORALES JENNY DNI: 43223670 ORCID: 0000-0002-2598-1912	Firmado electrónicamente por: JEALVAM el 04-12- 2023 09:57:17

Código documento Trilce: TRI - 0663815