



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La comunicación organizacional y su relación con el proceso administrativo de la empresa Inversiones El Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017

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

AUTORA:

Villanueva Licla, Maria Gabriela (orcid.org/0000-0002-9418-0940)

ASESOR:

Dr. Zavaleta Martinez, Vargas Alfonso (orcid.org/0000-0002-8039-9589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2017

Yo, Alfonso Zavaleta Martínez-Vargas, docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo Lima, Los Olivos, revisora de la tesis titulada:

“La comunicación organizacional y su relación con el proceso administrativo de la Empresa Inversiones El Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017” de la estudiante MARIA GABRIELA VILLANUEVA LICLA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 23 de noviembre de 2017



.....
Dr. Alfonso Zavaleta Martínez-Vargas
DOCENTE

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLANUEVA LICLA MARIA GABRIELA estudiante de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La comunicación organizacional y su relación con el proceso administrativo de la Empresa Inversiones El Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VILLANUEVA LICLA MARIA GABRIELA DNI: 47290023 ORCID: 0000-0002-9418-0940	Firmado electrónicamente por: MVILLANUEVALI el 26- 11-2024 11:43:08

Código documento Trilce: INV - 0825300

Dedicatoria:

A Dios por ser mi líder, quien llena de fortaleza todos los momentos de mi vida, ha permitido que se hallan hecho posible mis metas; y a mis padres por instruirme el camino correcto aplicado en valores para cumplir mis objetivos y contribuir al desarrollo de mi sociedad iniciándolo conmigo misma.

Agradecimiento:

A la universidad César Vallejo por brindarme las herramientas necesarias para un buen desempeño para estudiar la carrera de mi interés; a través de todo el personal que lo conforma.

A sus docentes; durante cada ciclo han aportado rigurosamente a los temas para mi desarrollo profesional.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Alfonso Zavaleta por trasmitirme sus conocimientos científicos e inducirme por la investigación, así también por atender todas mis preguntas y guiarme en esta etapa de estudio para concluir adecuadamente esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria:	iv
Agradecimiento:	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo variable Comunicación	20
Tabla 2. Análisis descriptivo variable Proceso administrativo	21
Tabla 3. Pruebas de normalidad Variables Comunicación Organizacional y Proceso Administrativo.....	22
Tabla 4. Correlación de las variables Comunicación vs. Proceso administrativo en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)	23
Tabla 5. Correlación de las Dimensiones Flujos de comunicación y planificación en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)	24
Tabla 6. Correlación de las Dimensiones canales y control en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)	25
Tabla 7. Correlación de las Dimensiones Retroalimentación y dirección en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)	26

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado, Comunicación Organizacional y su relación con el Proceso administrativo de Inversiones El Nissei S.A. distrito Cercado de Lima, 2017. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación Organizacional con el Proceso administrativo, teniendo un tipo de investigación aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal con un nivel de investigación, explicativo correlacional. La población está constituida por 100 colaboradores de la empresa, se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Con una muestra de 100 datos de la correlación entre las dos variables, según la prueba del Kolmogorov - Smirnov, muestran un nivel de significancia (sig. 0,000) menor a 0.05 se dice que las variables no tienen una normalidad. Se confirmó que la Comunicación organizacional tiene relación con el Proceso administrativo en Inversiones El Nissei S.A., contando con el respaldo de la prueba de Tau - b - de Kendall con un valor de (Sig. **Asintónica** = 0,000).

Palabras clave: Comunicación, comunicación organizacional, proceso administrativo

Abstract

This research work entitled, Organizational Communication and its relationship with the Administrative Process of Investments El Nissei S.A. Cercado de Lima district, 2017. Its objective is to determine the relationship that exists between Organizational communication with the administrative Process, having a type of applied research, with non-experimental design and cross-section with a correlational level of research, explanatory. The population is constituted by 100 collaborators of the company, the technique of the survey was applied and of instrument the questionnaire. With a sample of 100 data of the correlation between the two variables, according to the Kolmogorov - Smirnov test, they show a level of significance (sig 0.000) less than 0.05, it is said that the variables do not have a normality. It was confirmed that the Organizational Communication is related to the administrative process in Inversiones El Nissei S.A., with the support of the Tau - b - Kendall test with a value of (Sig. Asintónica = 0.000).

Keywords: Communication, organizational communication, administrative process

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente no podríamos definir a la sociedad sin considerarla como el conjunto y marco de las organizaciones. Desde los tiempos antiguos de nuestra era el hombre ha descubierto muchas formas de transmitir sus pensamientos, enseñanzas y necesidades, siendo la comunicación la principal base para su desarrollo, progreso o cambio como persona, grupo o sociedad. La comunicación organizacional ejerce un factor clave en el proceso administrativo que se realiza en la empresa; la falta o error de su desarrollo lleva a cabo toda una serie de bloqueos o interrupciones del continuo proceso efectivo en la organización.

Es por ello que la aplicación de este elemento proporciona a las organizaciones el alcance de sus objetivos en las etapas del proceso administrativo, coordinando entre los procesos internos y en factores externos de ella, a partir del cual se considera fundamental enfatizar la importancia de la Comunicación Organizacional interpretada como la incorporación de distintos tipos de comunicación en la organización a fin de consolidarse y con ello posicionar su imagen empresarial, ya que define formas de identificar acciones y recursos para fortalecerlos así como reconocer el nivel de retroalimentación y conocimiento de la información.

La empresa Inversiones El Nissei S.A., es una empresa comercial en el rubro de remates con éxito económico que ha ido incrementándose en los últimos años, sin embargo se plantea la problemática al percibir una comunicación organizacional deficiente, falta de ejecución de los procesos y funciones de cada departamento o área, debido a la autonomía mal aplicada que posee cada unidad conduciendo a un aislamiento donde la comunicación no cumple el objetivo empresarial y no se transmite según la estructura organizacional que establece el organigrama; cada área se desempeña de manera individual donde estas no establecen vínculos entre sí, al respecto se menciona que cada departamento está orientado a sus funciones específicas, sin embargo es importante informar que personas deben o no limitarse únicamente a ellas. De manera que puedan comunicarse de acuerdo a su relevancia

Así mismo debe evitarse formar subgrupos o barreras que modifique la información e impida transmitir lo que se quiere para no alterar la productividad y reducir la división de grupos.

Por ello se debe observar el resultado general que comprende a la obtención de metas; mediante la aplicación de relación entre las variables de estudio.

En algún caso los empleados pueden mostrar desinterés de los cambios o planes que se van ejecutando porque no se le ha comunicado de forma correcta, cada proceso administrativo requiere que la comunicación sea efectiva y constante en la organización.

La razón por la cual me conlleva a realizar la presente investigación se sostiene con el objetivo de determinar la importancia que tiene la comunicación organizacional en el proceso administrativo.

Siendo este argumento que conlleva mi interés por investigar el comportamiento de estas variables en la praxis y cómo se relacionan. Ya que la comunicación es innata a la socialización donde se establecen vínculos organizacionales que generan actividades con los mismos objetivos de crecimiento. Incluimos a los trabajadores que son quienes participan en la organización esta se reúne con una serie de resultados a través de parámetros, conceptos y aptitudes que se expresan a través del proceso de la administración en una empresa en este caso la empresa Inversiones el Nissei S.A.

La organización como base de toda empresa impacta en la sociedad de acuerdo a las relaciones que se desarrollan en ella, la comunicación organizacional es una variable que produce cambios a través del intercambio de información que brinda dirección al individuo que puede mejorar notablemente logrando efectividad en las actividades de la empresa favoreciendo la sociedad.

Desde una perspectiva económica la investigación ayudará a tomar decisiones acertadas logrando una mejora en todas las unidades departamentales que dará como resultado el incremento de actividades internas y externas de la empresa generando beneficios económicos con alta rentabilidad. Toda comunicación en donde los empleados o receptores están respetando el mensaje y lo transmiten sin tergiversar la información sino aplicándola va a ser efectiva desde el primer instante que se difunda; y

esto se verá reflejado en su calidad de trabajo; donde haya más productividad y no se pierdan recursos.

Por consiguiente, el objetivo general que se plantea es determinar la relación de la comunicación organizacional con el proceso administrativo de la empresa inversiones El Nissei S.A. distrito de Cercado de Lima, 2017, a la vez se plantean los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la relación de flujos de comunicación con la planeación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017; (b) Determinar la relación de los canales de comunicación en el control de la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017; (c) Determinar la relación de retroalimentación con la dirección en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017.

Para plantear adecuadamente el tema en investigación es importante señalar los antecedentes nacionales e internacionales que se han obtenido previamente en el marco de nuestro estudio para las variables de comunicación organizacional y proceso administrativo los cuales son:

Referencias en el ámbito internacional, según Cardona (2012), tener una relación interna favorable respecto a temas profesionales y laborales se obtiene a través de modelos estructurados independientemente del tipo de comunicación que se emplea será necesario adoptar una actitud más abierta con los integrantes de la organización; ya que existen diversos motivos por lo que no se comunican directamente tendrán que proveer herramientas ininterrumpidas donde se oigan perspectivas, valoraciones, se entiendan principalmente que haya intención e interés de contacto por ambas partes. La aplicación de la comunicación organizacional debe incluirse en todos los grados de la organización, a fin de resolver las necesidades de los empleados y reducir la tensión laboral o estrés, beneficiando el desempeño de los laboradores y propiciando un clima laboral adecuado y reducción de conflictos que garantice la estabilidad y salubridad en el entorno de trabajo

Para Romero (2013), el objetivo de la comunicación se entiende como un mecanismo constante de emisión, transferencia y aceptación de pensamientos, ideas, emociones, principios y acciones que permiten transformarse e innovar como organización y sociedad si se posee la convicción de enfrentar los constantes cambios y

avances en la globalización y mercado; en conclusión un sistema de comunicación es un conjunto de interacción de acciones y aptitudes que se contienen colectivamente y promueve en los integrantes una capacidad comunicativa capaz de incidir no solo a los receptores, o el ambiente, sino de crear un impacto que beneficie a las organizaciones.

Según Díaz (2014), sostiene que la comunicación organizacional en las distintas unidades de la empresa influye directamente sobre la ejecución del trabajo en equipo, generando un ambiente laboral que fortalece la confianza, donde se obtiene una eficiente producción y los resultados son satisfactorios entre miembros del equipo. La eficiencia se obtiene en base a la comunicación óptima que se puede alcanzar mediante la delegación de funciones de acuerdo con la interacción y conocimiento de habilidades que los integrantes del equipo identifican y comparten a través de la comunicación.

Para Marcías (2012), señala que se deben detectar a tiempo las barreras de la comunicación y elaborar una herramienta que facilite su identificación, por lo que se concluye se debe identificar las unidades que presentan debilidades en los procesos de comunicación organización, principalmente aquellos que involucran y dependen de otras unidades para ejecutar sus tareas y proyectos, por lo general se debe evaluar, situaciones respecto al logro de resultados, analizar, reestructurar procesos y procedimientos que desarrolla el área o laborador a fin de contrarrestar las situaciones de riesgo futuras.

Referencias en el ámbito nacional, Barrantes, P., Chávez, G., y Romero, C. (2014). Considera que la comunicación como instrumento para instituir un modelo de cambio en organizaciones familiares. El objetivo general es comenzar por introducir lineamientos básicos para perspectivas de gestión comunicativa en empresas formadas con vínculos familiares; por lo que se interpreta que el éxito de estas empresas contiene estilos y hábitos que están sujetas a la representación exclusiva de los ejecutivos generando así mayor riesgo en la toma de decisiones frente a su ausentismo; para asegurar su subsistencia en el mercado el líder de la empresa o el Directivo de Comunicación debe reunir y elaborar lineamientos o herramientas comunicacionales a seguir y sostener entre sucesivas generaciones. Para ello es importante dar a conocer

la visión a largo plazo y establecer un modelo de dirección que asegure su continuidad en el mercado.

Para la variable Proceso Administrativo se aplicaron los siguientes antecedentes:

Las referencias en el ámbito Internacional. para Flores (2015), los niveles del proceso administrativo y su consecuencia en el desarrollo de su gestión son conceptos que permiten conocer si se aplican adecuadamente herramientas que conduzcan a administrar de manera productiva la empresa, mediante las funciones del proceso administrativo podemos desarrollar una gestión empresarial exitosa involucrando herramientas de gestión que se apliquen de forma total es decir iniciar un análisis general en la planeación donde participen los directivos, se deleguen responsabilidades, reestructure la organización, se controle las actividades y se dirija hacia los resultados esperados; a fin de poder gestionar las herramientas competitivas en el entorno es necesario realizar un plan de trabajo de todas las actividades que involucren el cumplimiento de sus objetivos.

Para López (2013), define al proceso administrativo y su importancia en las ejecución de operaciones que realiza con el objetivo de crear una guía de trabajo que establezca funciones, procesos y normas para incrementar la capacidad de rendimiento; por lo que podemos concluir que el proceso administrativo es incompleto o erróneo cuando las etapas de proceso y el uso de recursos no se aplican frecuentemente, lo que ocasiona empleados desorientados sin percepción del objetivo de su trabajo los cuales no podrán mostrar un crecimiento óptimo en la operatividad, afectando la producción, poniendo en estado de dificultad el cubrir la expectativa del cliente acerca de la empresa. Por ello se señala la importancia de aplicar y ejecutar cada etapa del proceso administrativo, donde podrá integrar y rediseñar la estructura hasta obtener más información y resultados.

Para Borbor (2013), aún existen empresas que no disponen de políticas definidas que dirijan actitudes generales de convivencia, regulen, brinde apoyo y oriente sobre la capacidad de desarrollar o potenciar la habilidad que el empleado necesita y exprese la

cultura de la empresa con la finalidad de favorecer la incorporación laboral, innovación, participación, coordinación, proactividad y trabajo en equipo en la gestión

Para Osorio (2014), determina la aplicación del proceso administrativo en la que concluye que la planeación que no se proyecta, o no se aplique y que solo se base en contenidos pragmáticos no podrá lograr objetivos de la institución, ya que las organizaciones de establecimientos educativos no deben enfocarse únicamente en instrumentos que sirvan de guía; más bien deben desarrollar un plan para establecer una dirección de trabajo, que se apoye en objetivos y estrategias que integren su misión y visión.

Para Pérez (2010), permite concluir que el proceso administrativo, en las empresas que no poseen instrumentos o herramientas para diagnosticar la comprensión de las funciones obtendrán resultados insatisfactorios, siendo primordial la aplicación del control constante que cumpla con indicadores de calidad.

Respecto a las teorías mencionadas en la investigación, que define a la variable comunicación. De acuerdo a Álvarez (2013), en la década de los ochenta y noventa se instauró la comunicación como implemento estandarizado de administración desde esa posición, fue adquiriendo su utilidad como elemento esencial en cualquier tipo de relación.(p.14) Al respecto se sostiene que a la actualidad la comunicación se ha establecido en todas las organizaciones, adquiriendo diferentes términos, tipos y formas para su aplicación en determinados departamentos en empresas de diferentes sectores económicos convirtiéndose en herramientas como base imprescindible y fundamental de gestión en las organizaciones. (p.14).

Según Balarezo (2014), La comunicación es el elemento que constituye la organización, cuyos flujos producen la retroalimentación que permiten acceder e integrar los conceptos y la operatividad de todas las posiciones de empresa (p.18) por ello podemos decir que la comunicación organizacional se comporta como medio imprescindible que influye a las personas en su entorno de trabajo y simboliza un mecanismo que ordena a los grupos a ejercer sus funciones de manera eficiente; al mismo tiempo que integra todas las unidades organizacionales donde se logra tener retroalimentación y se usa como herramienta para brindar conocimiento a todas las áreas de la empresa la cual les permite a los integrantes expresarse y realizar adecuadamente

sus tareas que a su vez logra fomentar la identificación de los empleados con la organización. Para que pueda existir retroalimentación debe darse de forma continua en todos sus niveles y formas desde el directorio a operarios; asegurando información adecuada y pertinente para un estudio o evaluación, así como para los aspectos motivacionales y actitudinales del trabajo (p.18).

Según Gámez (2007), menciona que la comunicación organizacional es el medio donde se transmiten los mensajes a través de un canal de relaciones interdependientes que es producido por factores humanos cambiantes, en el que se puede identificar los siguientes aspectos:

La comunicación organizacional sucede en un sistema de múltiples relaciones que puede contribuir a ejercer control en el entorno así mismo conlleva mensajes, intención, su forma, su interacción, su sentido y el medio aplicado también involucra sujetos, sus acciones y capacidades .(p.25) Esto quiere decir que en la comunicación organizacional se producen acciones que son origen de la interacción de un conjunto de grupos y factores que observan y perciben desde su experiencia , conocimiento y lugar de donde se desenvuelven como resultado les permite actuar en dirección a sus necesidades desde el ambiente y el medio empleado.

Por lo mencionado podemos decir que la comunicación organizacional es más bien la herramienta que posibilita la relación entre líneas de mando de la empresa, que a su vez generan ideas y las ejecuten ; ya que aplicado a un plan estratégico donde puede analizar los resultados de sus avances a corto y largo plazo, promueve la participación, aportación de ideas, profesionalización y el desarrollo personal de los integrantes en los distintos niveles de la organización lo que hará que las personas se sientan identificadas y comprometidas que en efecto logrará un crecimiento rentable en la organización. (p.25)

Según Bayer (2005) generalmente las empresas dan gran interés a temas administrativos como su economía, el consumidor, su dirección; sin embargo, pueden prescindir el atributo más notable la comunicación. Dicho esto, por ser considerado innato en el ser humano se observa como usual. (p.3).

De acuerdo con lo anterior se puede determinar que las organizaciones están enfocadas en observar los resultados del planeamiento que involucran rentabilidad y producción en sus distintas unidades funcionales sin embargo es relevante incorporar la comunicación no solo como concepto de relación de los seres humanos, sino como método para lograr cumplir metas en las áreas que se quieren potenciar a través de una sucesión de optimización continua, pudiendo incluso superar objetivos (p.3).

Puede resultar difícil alcanzar una buena comunicación, ya que Según Adela de Castro (2014), en las organizaciones existe una propensión a no participar en la integración o relación con otros laboradores de la empresa, por esta razón no se comunican, ya que adoptan equivocadamente el enunciado que el conocimiento es poder; entonces las personas entienden que guardar información los coloca en nivel elevado piensan que si comparten información estarán en desventajas frente los demás (p.9). Esto señala que la falta de información nos puede generar barreras en la comunicación ya que algunos empleados cometen el error de no compartir información de manera eficiente a través de sistemas, herramientas o métodos que estos hayan desarrollado; asumiendo erróneamente una condición superior por su desempeño, muchos pueden ser los factores porque este intercambio no se cumple de forma adecuada: debido a la alta competencia laboral y su miedo a ser reemplazados, inseguridad o inestabilidad que puede percibir en la empresa, así como valores y habilidades personales del perfil del empleado. Es importante que recalcar a las unidades organizacionales que tipo información es el que se debe instruir en la comunicación y cual será de carácter confidencial o limitado, a fin de que cada persona pueda accionar con transparencia de acuerdo con sus funciones y responsabilidades de esta manera lograr armonía en su desempeño dando como resultado una buena retroalimentación y trabajo en equipo. (p.9)

Adela de Castro (2014), asevera que en las organizaciones los empleados tienen inquietud por ampliar su capacidad de comprensión, ya que cuestionan reiterativamente la información de la que disponen, se interesan y esfuerzan por aumentar su experiencia para la vida; dado que si incrementa su comunicación la percepción de ansiedad será menor y se reducen los tiempos no provechosos (p.9). Al respecto nos quiere decir que

los empleados tienen necesidad de comprender a la organización, informarse o adquirir nuevos conocimientos ya que crea un estado de satisfacción y seguridad disminuyendo su estado de ansiedad a lo desconocido, la interacción entre individuos debe realizarse en su entorno donde el objetivo colectivo debe posicionarse en cada integrante de la organización, a través de su misión, visión y cadena de valor; por ello se afirma que es importante se brinde un tiempo para comunicarse y evaluar el conocimiento de la información que nos resulte importante, por consiguiente se considera la información como el poder que manejan las corporaciones en su conjunto haciéndose más fuertes porque comparten información en todas las direcciones ya que estas establecen una comunicación fluida y no se limitan a comunicar; son estas empresas las que alcanzan el éxito.(p.9)

Para Romero (2013), “El conseguir que la comunicación se entienda como el desarrollo de transmisión constante, aceptación de valores, comportamientos y conceptos nos faculta extendernos y desenvolvemos como organizaciones que guardan plena seguridad hacer frente las dificultades y de obtener más valor que pueda favorecer la vida”(p. 30) Entonces será indispensable disponer de herramientas que autorice la factibilidad de nuestras ideas y propuestas, constituyan nuestras proyecciones y puedan potencializar nuestras habilidades en el resultado desde nuestras acciones. Consiste en reforzar políticas de aplicación y progreso de comunicaciones en las organizaciones, elaborarlas y poder ejecutarlas.

Según Andrade (2005), La Comunicación organizacional tiene dos fundamentos el cual empieza por emplear los medios disponibles vinculando al dialogo, y termina por impulsar canales de información para que se realicen con éxito (p.65). Por ello es relevante señalar que la comunicación debe insertarse en cada individuo como parte responsable, haciendo de cada contacto una oportunidad para ser efectivos; a la vez colaborar con la promoción de la difusión en medios internos y externos según sea el público objetivo. (p.65).

Esto nos dice que uno de los fines más trascendentes de la comunicación organizacional es que la empresa sea percibida como un sistema y no como grupos

aislados, es decir como un conjunto de elementos con interrelaciones e interdependencia.

Según Romero (2013), La comunicación es un proceso de intercambio social que se da en una organización y está estrechamente vinculado a la motivación de los trabajadores, ya que si se establece y se mantiene una buena comunicación entre ellos se podrá lograr un eficiente trabajo en equipo y por consecución la organización tendrá éxito (p. 15). En lo escrito anteriormente caracteriza a la comunicación como sistema de relación dentro las organizaciones donde se articulan todas las acciones del talento humano, la cual puede ser afectada por la motivación de los trabajadores; por ello se debe crear estrategias para incluir en nuestras herramientas de gestión indicadores que evalúen el resultado de la aplicación en la empresa de esta manera conducir a la participación de los empleados y promover el trabajo en equipo. Existen diversos tipos de comunicación que se destacan en las empresas y se desarrollan en la presente investigación los cuales son:

Comunicación Descendente

Para Enrique, A., Madroño, G., Morales, F., Soler, P (2008), La comunicación descendente es con regularidad ambigua, muchas indicaciones son transmitidas con rapidez e imprecisión, generando inseguridad en lo que se le indicado realizar a los subordinados (p.59).

Este es el tipo de comunicación que más encontramos en las empresas ya que coloca a la dirección en el lugar superior de la estructura de la organización, y la comunicación procede siguiendo el diseño estructural de la empresa, el diseño no garantiza que la información descienda como debería ser de acuerdo a su forma; dado que en el recorrido de la información puede ser interferida o detenida, antes de haber llegado a unidades inferiores, ya que la comunicación no logra ser repartida como en las unidades superiores más cercanas a la unidad de dirección, esto puede ocasionar empleados insatisfechos y desinformados.(p.59).

Comunicación Ascendente

Para Enrique, A., Madroño, G. y Morales, F., Soler, P. (2008), conocido como flujo de comunicación que inicia de las posiciones inferiores de la organización su trayecto es

desde la base del organigrama donde están posicionados los laboradores subordinados y se conduce por diferentes trayectos según como estén distribuidos los canales formales de la comunicación, a la unidad ejecutiva de la empresa”. (p.60). Este tipo de comunicación comienza en la parte inferior de la empresa de estructura de la organización, su recorrido es hacia la parte superior donde se sitúan los directores o gerentes; este tipo de comunicación es ideal para que haya una buena retroalimentación ya que todos los empleados informan a los líderes o gerentes lo que está transitando, su estado y ejecución de sus actividades; así como cuáles son las necesidades para el cumplimiento de objetivos trazados. (p.60).

Comunicación horizontal

Para Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F., Soler, P (2008), La comunicación horizontal es la que se origina entre seres humanos y unidades organizacionales que se hallan en el mismo plano (p.61). Esta comunicación se da entre unidades que se apoyan o tienen el mismo grado de relevancia de una con la otra; pueden ser unidades que ejercen actividades necesarias para el proceso de otra unidad departamental. Por ejemplo, entre unidades de apoyo. (p.61).

Según Bautista (2014), Por la importancia que tiene la comunicación al tratar diversos asuntos relevantes en la conducción de la empresa u organización podemos catalogarlo como:

Comunicación informal cuando se reúnen una o más personas con el fin de intercambiar impresiones, rumores y temas diversos.

Comunicación formal se establecen líneas o canales de información lo que en el medio militar se conocen como conductos regulares algo similar sucede en empresas, fábricas y otras organizaciones. (p.24). En estos tipos de comunicación por su importancia se diferencia la informal de la formal ya que la comunicación informal es de baja importancia sin beneficio, y no afecta a la organización y la formal nos genera resultados de adquisición de conocimientos y orientación. (p.24)

En relación a la **teoría de las dimensiones de la comunicación organizacional FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN** que según Gámez (2007) “Los flujos de comunicación se hallan constituidos por un grupo de canales y describe el diseño de la organización

desde la observación y perspectiva de interacción en sus relaciones; lo cual beneficia en aumentar la eficiencia del proceso por tanto transmite efectivamente la finalidad. (p.164).

CANALES DE LA COMUNICACIÓN: según José de la Mora (1999) “es el medio de comunicación que sirve para transportar o reproducir los mensajes elaborados por el emisor, es el instrumento que sirve de apoyo para transitar las señales desde el emisor hasta un receptor.(p.116) encontramos dos tipos de canales de comunicación que son fisiológicos y técnicos los cuales les permite a los individuos relacionarse con el ambiente y con los demás; el primero describe al organismo humano y se dividen en sistemas emisores como el motriz y fónico, el cual se considera expresivo a través del movimiento y la voz, por otro lado los sistemas receptores como el táctil, visual y auditivo considerados como sensitivos; en lo que después expande y proyecta las funciones de sus sentidos en canales técnicos como el papel, imprenta, radio, televisión, computadoras e internet .(p.116)

RETROALIMENTACIÓN: Según Casas (2003), es la trasmisión de la reacción del receptor entre el mensaje, la retroalimentación es codificada por el emisor. Esto nos menciona que la retroalimentación es la señal de respuesta y entendimiento en un suceso de interacción. Según Sarries y Casares (2008), la retroalimentación ejerce un efecto importante en la motivación ya que puede explicar objetivamente a los empleados el nivel de su desempeño y lo que puede hacer para mejorar su resultado, la retroalimentación los ayuda a orientarse, a conocer qué deben hacer para mejorar su eficiencia en la medida en que están cumpliendo sus actividades.

En lo que respecta a la variable Proceso administrativo. Según Luna (2014) “El proceso administrativo consiste en emplear de manera efectiva la planeación, la organización, la dirección y control; disponiendo de todos los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados” (p. 54).

Esto nos dice que la administración se basa principalmente en etapas y capacidades que deben realizarse sin omisión; es decir que para que la administración pueda realizarse será imprescindible introducir y aplicar los elementos ya mencionados que conforman las etapas del proceso administrativo junto a herramientas y recursos necesarios que garanticen la ejecución del proceso.

Según Luna (2014) separa el proceso administrativo en dos fases, a las cuales llama mecánica y dinámica, donde la mecánica es el fundamento teórico de la administración y en la que se conceptualiza lo que debe realizar, situándose en el futuro. Por otro lado, está la dinámica administrativa la cual se refiere a cómo se dirige, en la realidad, y en el entorno social (p.36).

Por ello se determina que debemos de establecer las dos partes tanto la mecánica como principal como punto de partida del proceso administrativo que nos orienta a llegar al objetivo por medio de conceptos y el desarrollo de funciones administrativas, en segundo lugar, la dinámica administrativa se comporta mostrando resultados que se derivan de la adaptación que procede del medio donde se desarrollan las actividades. Lo que significa que ambas están directamente relacionadas y que se deben utilizar conceptos que sean aplicables a la realidad del sector en que se desenvuelva la organización para lograr resultados esperados en el proceso.

Existen formas de determinar un proceso administrativo.

Según Blandez (2016), Se llama proceso administrativo porque se articula y ordena una secuencia de acciones para el logro de objetivos, el cual primero se establecen, seguidamente se define y distribuye los recursos, posteriormente se concretan las actividades y finalmente se verifica el cumplimiento de los objetivos (p.25). El proceso administrativo refiere a una serie de actividades que son compartidas entre los integrantes de cada departamento donde se establecen objetivos en combinación con activos para llegar al plan trazado. (p.25).

Asimismo, las **teorías de dimensiones del proceso administrativo**

PLANEACIÓN: Según Blandez (2016), Esta etapa propone las metas, las técnicas que se aplicarán y en ella se determinarán los objetivos, y las mejores estrategias (p.10). Ya que inicia la actividad se le considera como directriz y etapa estratégica donde se expone el propósito de la organización, planteamiento de objetivos, participación de factores internos y externos, y selección de estrategias para alcanzar los planes trazados que a su vez se proyectan en el tiempo que tomará en desarrollar cada objetivo planteado. Podemos idear la dinámica que nos dirija a la meta, a través de la delegación de trabajo,

cargo o funciones, la representación debe contener responsables, objetivos, estrategias, y tiempos definidos a corto y a largo plazo. (p.10)

CONTROL: Según Blandez (2016), Radica en la inspección de lo planeado y lo realizado comprende seleccionar las tareas que requieren ser revisadas y determinar los métodos de control que se van a aplicar. (p.10). En esta etapa se debe constatar el cumplimiento de las acciones, o el funcionamiento del sistema; que llevarán a la consecución de objetivos, a través de registros verificables y medibles y que puede ser empleado como soporte de información según la finalidad por la que se haya aplicado. (p.10).

DIRECCIÓN: Según Blandez (2016), se basa en guiar la habilidad y el trabajo de un grupo de personas para lograr lo que se proyecta, comprende establecer como se conduce la habilidad de los demás, precisar el tipo de dirección, dirigir a las personas a su desarrollo; establecer estrategias de solución que conlleven a una pertinente toma de decisiones que minimice los riesgos (p.10). Esto quiere decir que se define como la gestión que involucra al ejecutivo o gerente a cargo de la empresa, conduciendo a las personas según el tipo de liderazgo apropiado que impulse al desarrollo del equipo y dirija las habilidades y competencias mediante una acertada toma de decisiones que garantice el éxito de la organización.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada, al proporcionar teorías sustanciales para la solución del problema de investigación, permitiendo expresar nuevos conceptos y aplicarse al objeto de estudio, ya que Según Baena (2014) La investigación aplicada concierne al estudio de una situación de problemática dirigida a la acción, esta puede contribuir conocimientos nuevos; si se desarrolla idóneamente; de manera que podemos creer en los sucesos encontrados, la información generada se convierte en práctica, apropiada y aceptable para la teoría ” (p.11).

El enfoque es cuantitativo según Hernández, Fernández & Baptista (2014) se usa la obtención de datos para examinar la hipótesis, basándose en la numeración numérica y el análisis estadístico, para crear patrones de conducta y comprobar teorías.

El diseño es no experimental de corte transversal, Sampieri (2014), comprende estudios que se efectúan sin la modificación natural de variables toda vez que examina los hechos para obtener conclusiones, esta investigación se realiza a través del análisis de los sujetos sin alterar su estado actual (p.152). El nivel de investigación es descriptivo, ya que para Bernal (2010) es la capacidad para realizar un objeto de estudio en base a la selección de las características principales y descripción minuciosa del objeto (p.113). A si mismo explica Bernal (2010) que es correlacional si el fin es evaluar la relación entre variables y sus resultados. Esto nos dice que uno de los aspectos relevantes es analizar las relaciones de las variables lo cual no significa que una sea el origen de la otra. Es decir, esta correlación busca y reconoce asociaciones, pero no relaciones causales” (p.114)

Variables/Categorías

(Variable 1)

Comunicación Organizacional

Es la relación entre varias personas en la cual transmiten y reciben información, la comunicación sólo existe cuando hay retroalimentación (Mazuela, 2012).

(Variable 2)

Proceso Administrativo

Consiste en aplicar con efectividad las fases de la planeación, la organización, la dirección y control de las empresas, disponiendo de todos los recursos necesarios para lograr los propósitos fijados (Luna, 2014).

Población y muestra

La población está constituida por 100 colaboradores de la empresa Inversiones el Nissei S.A.

Según Arias (2012), representado por los habitantes siendo conformado por las descripciones generales contenidas de las conclusiones de las encuestas (p. 81)

La muestra se realizó a 100 laboradores igual al total de la población

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta y se utilizó el instrumento de cuestionario, en el que señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), La herramienta generalmente usada para obtener datos es el cuestionario, donde se realiza una lista de preguntas (abiertas o cerradas) referente a una o más variables para ser medidas (p. 217). A si mismo validamos nuestra investigación ya que según Corral (2009), La validación concierne al cargo en que un instrumento refleja un dominio concreto del contenido de lo que se quiere medir (p.230).

La validez de contenido se realizó en la matriz de validación de instrumento de obtención de datos se estimó mediante la técnica de juicio de expertos, que estuvo conformado por tres docentes del área de Investigación de la Escuela de Administración los cuales fueron el Dr. Zavaleta Martínez Vargas Alfonso, Dr. Costilla Castillo Pedro Constante y el Dr. Carlos Casma Zarate. quienes revisaron el contenido de las preguntas del instrumento, y consideraron que el instrumento era aceptable

Este instrumento de investigación fue elaborado por mi propia autoría, María Gabriela Villanueva Licla, con la finalidad de poder determinar el nivel de comunicación organizacional existente y la relación con el proceso administrativo.

Se realizó una encuesta a 100 laboradores de diferentes áreas de la empresa que fueron reunidos en forma aleatoria. Las respuestas fueron ingresadas en un software o

programa de datos estadísticos llamado SPSS, a la vez se determinó la confiabilidad y se estimó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la escala de medida, el cual valida la relación entre las preguntas formuladas y las respuestas obtenidas. (George y Mallery, 2003, p. 231)

Se analizaron a 100 trabajadores de la empresa donde se obtuvieron los siguientes resultados de 0,858 de fiabilidad (ver anexo 1 y 2).

Se obtiene un coeficiente de 0,858 con respecto a lo mencionado por George y Mallery (2003), el cual recomienda como criterio evaluar el valor de los coeficientes según su significado; por ello se obtiene una cifra adecuada encontrándose dentro del valor aceptable y confiable para su aplicación (ver anexo 3).

Métodos para el análisis de datos

Se recopiló la información por medio del cuestionario de escala ordinal que fue certificada por expertos (ver anexo 14) el cuestionario consta de 20 preguntas realizadas a 100 colaboradores de la empresa.

Se realizó un análisis cuantitativo según la indagación obtenida en forma de datos numéricos. Se utilizó la Estadística Descriptiva para conocer este estudio.

El programa " SPSS 24 " el cual es un programa estadístico que se usa para el procesamiento de información ingresando los datos obtenidos de la encuesta podremos realizar un análisis de interés determinando las variables; en este caso se realizó el análisis alfa de Cronbach con la finalidad de medir el grado de confiabilidad de la investigación.

El presente estudio se desarrolló a través del método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, ya que se ha utilizado la metodología de encuestas técnica medible para el recojo de la información de nuestro objeto de estudio.

Según Cegarra (2012) el método hipotético-deductivo se aplica en la vida ordinaria y en la investigación científica; a la vez plantea conjeturas respecto a las soluciones del problema propuesto y se comprueban con la información disponible para verificar si estos son conformes.

Los datos obtenidos por medio de la encuesta se insertaron en una base de datos en el programa Microsoft Excel y posteriormente exportado al programa IBM SPSS

statistics 24, en el cual se analizaron los datos obtenidos para las variables; comunicación organizacional y proceso administrativo. La información ingresada a la base de datos fue sometida a verificación

Con la finalidad de determinar el tipo de distribución de los datos de cada variable del estudio, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, para un $n=100$.

Mediante el empleo del programa SPSS versión 24, se obtuvieron tablas y gráficos de frecuencias simples de las variables y sus dimensiones.

Para comprobar la hipótesis se realizó el análisis inferencial y se utilizó una probabilidad <0.05 . para la estimación de la dependencia o independencia existente entre las dos variables empleándose el análisis de correlación de tau-b de Kendall para variables cualitativas ordinales de distribución no normal.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) indica que el estado de las variables es cualitativo en escala ordinal porque posee un nivel de medición donde los elementos de la muestra pueden agruparse por categorías (p. 322)

A continuación, se muestra la tabla de significado del valor coeficiente de correlación tau b de Kendall (ver anexo 4).

Aspectos Éticos

La presente investigación se desarrolló bajo el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, que aplica los principios generales, como la autonomía, beneficencia, competencia profesional o científica, no maleficencia, probidad, entre otros.

Por tal razón, se asegura que no haya plagio en el proyecto, así mismo se respetará la información tomada de libros, revistas, tesis o cualquier otro documento, aplicando el modelo APA, la cual está diseñada en respetar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos, respetar la propiedad intelectual de otros autores; así mismo en base a los principios éticos no se expondrá información de la identidad de los colaboradores encuestados en la investigación a fin de dar protección y respetar el anonimato (ver anexo 5).

III. RESULTADOS

Los resultados originados se obtuvieron de la aplicación del instrumento cuantitativo de cuestionario, el mismo que fue dirigido a los trabajadores de la empresa Inversiones El Nissei S.A., el cual fue estructurado por 20 ítems que fueron integrados mediante la operacionalización de las variables y sus dimensiones de la presente investigación.

En ese sentido; primero se muestra el análisis descriptivo de las variables: comunicación organizacional y proceso administrativo y sus dimensiones respectivamente, la cual se basa en un análisis descriptivo en donde se muestran tablas, gráficos, la frecuencia y porcentaje; en la segunda parte se presentan la prueba de normalidad de las variables y los resultados obtenidos por objetivos, donde se expone un análisis inferencial y se utilizó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall a fin determinar la relación existente entre variables y dimensiones.

Análisis descriptivo de las variables de estudio

Variable Comunicación

Tabla 1. Análisis descriptivo variable Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	1	1,0	1,0	1,0
CASI NUNCA	1	1,0	1,0	2,0
A VECES	7	7,0	7,0	9,0
CASI SIEMPRE	10	10,0	10,0	19,0
SIEMPRE	81	81,0	81,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

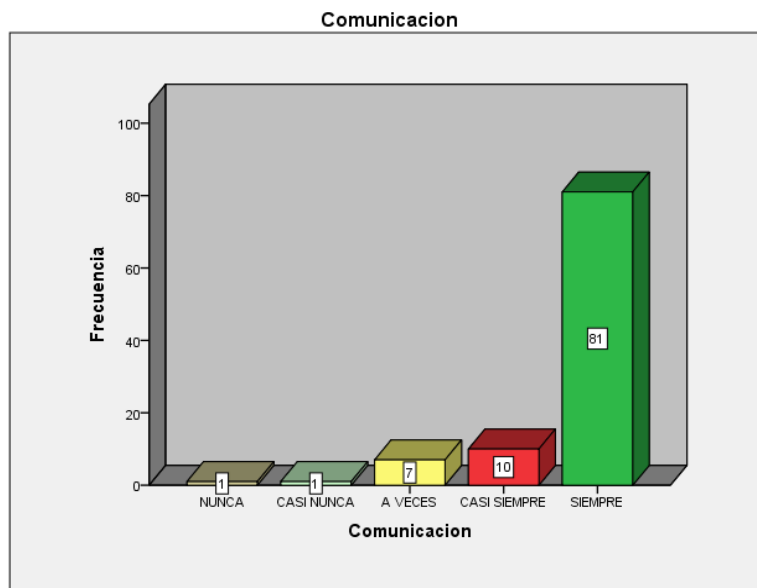


Figura 1. Porcentaje de variable Comunicación

Figura 1. De los 100 laboradores encuestados, 81 reportan que la empresa Inversiones El Nissei S.A. siempre existe comunicación organizacional, 10 casi siempre, 7 a veces, 1 casi nunca y 1 nunca. (Tabla 1)

Variable Proceso Administrativo

Tabla 2. Análisis descriptivo variable Proceso administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	1	1,0	1,0	1,0
CASI NUNCA	7	7,0	7,0	8,0
A VECES	10	10,0	10,0	18,0
CASI SIEMPRE	13	13,0	13,0	31,0
SIEMPRE	69	69,0	69,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

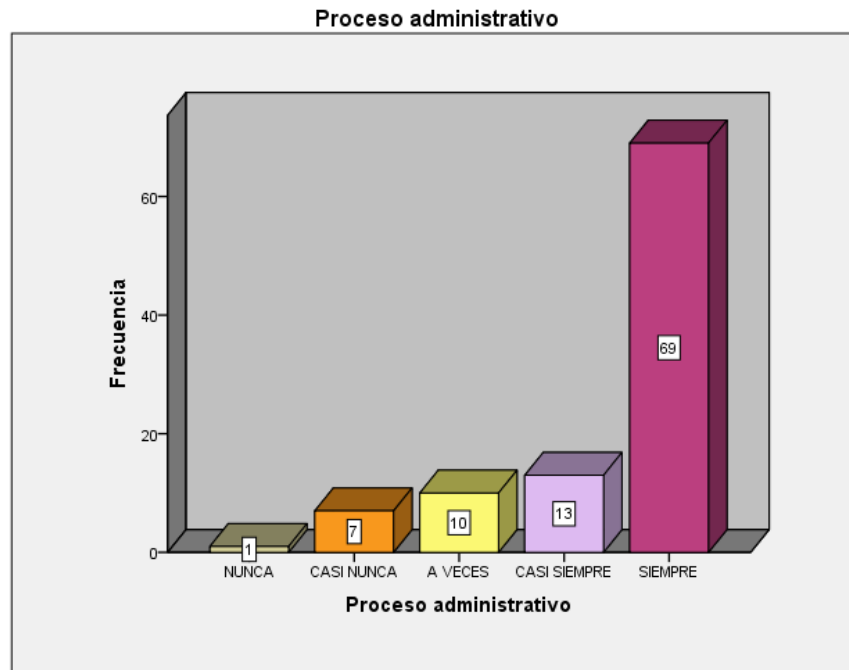


Figura 2. Porcentaje de Variable Proceso administrativo

Interpretación: De los 100 laboradores encuestados 69 reportan que en la empresa Inversiones el Nissei S.A. siempre se cumple el proceso administrativo, 13 casi siempre, 10 a veces, 7 casi nunca y 1 nunca. (Tabla 2)

Pruebas de normalidad de las variables

En la tabla 3 se muestran los resultados de la prueba de normalidad de las variables Comunicación Organizacional y Proceso administrativo.

H_o = La distribución es normal

H_a = La distribución no es normal

Sig.: 0,00 ; Nivel de Confianza: 95% ; Valor Crítico: 1,96

Tabla 3. Pruebas de normalidad Variables Comunicación Organizacional y Proceso Administrativo

	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,474	100	,000	,487	100	,000
Proceso administrativo	,410	100	,000	,636	100	,000

Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 3, se puede observar que la prueba de normalidad Kolmogorov y Shapiro tienen como N:100 por lo tanto se escoge la prueba de Kolmogorov- Smirnov recomendable para $n > 50$. Por lo tanto, el valor obtenido de la prueba de normalidad en la prueba de Kolmogorov Smirnov para la variable comunicación organizacional y proceso administrativo el nivel de significancia obtenido fue de 0.000, en ambos casos menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la variable no se distribuye normalmente, de manera que se trabajó con el estadístico Tau b de Kendall.

A continuación, para hacer las pruebas de hipótesis, se aplicará la Prueba de Tau – b de Kendall.

Objetivo General: Determinar la relación de la comunicación organizacional con el proceso administrativo de la empresa inversiones El Nissei S.A. Distrito de Cercado de Lima, 2017.

- **Contrastación de Hipótesis General**

H1: La comunicación Organizacional se relaciona significativamente con el Proceso administrativo en la empresa Inversiones El Nissei S.A.

Ho: La comunicación Organizacional no se relaciona significativamente con el proceso administrativo en la empresa Inversiones El Nissei S.A.

En la tabla 4 se muestran los resultados de correlaciones de las dimensiones del estudio de la variable Comunicación

Tabla 4. Correlación de las variables Comunicación vs. Proceso administrativo en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017).

		Comunicación	Proceso administrativo
Tau_b de Kendall	Comunicación	1,000	,401
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
Proceso administrativo		,401	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Interpretación:

Se observa en la tabla 4, de acuerdo con la prueba estadística obtenida de la encuesta a 100 laboradores, el coeficiente de correlación Tau b de Kendall se observa un valor de 0.401 por lo que se determina la existencia de correlación y el nivel de significancia es de 0.00; comprobándose que existe una correlación positiva moderada entre las variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, existe relación entre las variables ($p < 0.00$, $n = 100$).

Objetivo 01: Determinar la relación existente entre los flujos de comunicación y la planificación en la empresa Inversiones El Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017.

- **Contrastación de Hipótesis específicas- Flujos de comunicación y planificación**

H1: Los flujos de comunicación se relacionan significativamente con la planeación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017

Ho: Los flujos de comunicación no se relacionan significativamente con la planeación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017

En la tabla 5 se muestran los resultados de correlaciones de las dimensiones del estudio de la variable Comunicación y proceso administrativo.

Tabla 5. Correlación de las Dimensiones Flujos de comunicación y planificación en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)

		Flujos de comunicación	Planificación
Tau_b de Kendall	Flujos de comunicación	1,000	,610
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
Planificación	Flujos de comunicación	,610	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

Interpretación:

En la tabla 5, aplicando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se observa un valor de 0,610 por lo que se determina la existencia de correlación positiva media entre la dimensión de flujos de comunicación y planificación Así mismo, el valor “p” obtenido (sig. 0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe relación entre las dimensiones flujos de comunicación y planificación ($p < 0.00$, $n = 100$).

Objetivo 02: Determinar la relación existente entre los canales de comunicación y el control en la empresa Inversiones El Nissei S.A Cercado de Lima, 2017.

- **Contrastación de hipótesis específica- canales y control**

H1: Los canales de comunicación se relacionan significativamente con el control en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017

Ho: Los canales de comunicación no se relacionan significativamente con el control en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017.

En la tabla 6 se muestran los resultados de correlaciones de las dimensiones canales y control.

Tabla 6. Correlación de las Dimensiones canales y control en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)

			Canales	Control
Tau_b de Kendall	Canales	Coeficiente de correlación	1,000	,578
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Tau_b de Kendall	Control	Coeficiente de correlación	,578	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Interpretación:

En la tabla 6, aplicando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se observa un valor de 0,578, por lo que se determina que existe una correlación positiva media entre la dimensión de canales y la dimensión control.

Así mismo, el valor “p” obtenido (sig. 0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe relación entre las dimensiones canales y control ($p < 0.00$, $n = 100$).

Objetivo 03: Determinar la relación existente entre la retroalimentación y la dirección en la empresa Inversiones El Nissei S.A Cercado de Lima, 2017.

- **Contrastación de hipótesis específica- Retroalimentación y Dirección**

H1: La retroalimentación se relaciona significativamente con la dirección en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017.

empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017.

En la tabla 7 se muestran los resultados de correlaciones de las dimensiones retroalimentación y dirección.

Tabla 7. Correlación de las Dimensiones Retroalimentación y dirección en la empresa Inversiones El Nissei (Cercado de Lima, 2017)

		Retroalimentación	Dirección
Tau_b de Kendall	Retroalimentación	1,000	,467
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Dirección	Dirección	,467	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	100	100

Interpretación:

En la tabla 7, aplicando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se observa un valor de 0,467 por lo que se determina que existe una correlación positiva media entre la dimensión de retroalimentación y la dimensión dirección.

Así mismo, el valor “p” obtenido (sig. 0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe relación entre las dimensiones retroalimentación y dirección ($p < 0.00$, $n = 100$).

IV. DISCUSIÓN

El estudio formuló como objetivo general conocer la relación existente entre las variables de Comunicación Organizacional y el proceso administrativo en la empresa Inversiones El Nissei, Cercado de Lima (2017). A través del análisis de de Tau_b de Kendall se argumentó la existencia de relación entre ambas variables ($p < 0.000$) significancia menor a 0.05 y se consiguió un índice de correlación de 0.401 que argumenta una correlación positiva moderada, (ver tabla n°4). Los resultados sustentan la hipótesis general y son similares a los expuestos por Cardona (2012) donde se enfatiza que para tener una buena comunicación organizacional esta debe ser personalizada en cada fase del proceso, la cual deberá ser monitoreada por personal responsable encargado de buscar y establecer relación en las acciones principales que involucren a los líderes que integren el proceso administrativo principalmente en las que se es imprescindible establecer parámetros, acuerdos y conciliar información.

El primer objetivo específico buscó determinar la relación existente entre los flujos de comunicación y la planificación en la empresa Inversiones El Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017. A través del análisis de Tau_b de Kendall se obtuvo un valor de correlación de (0.610 $p < 0.00$) un nivel de significancia de $p = 0.0$ menor que el alfa (0.05) Este resultado demuestra una correlación positiva media (ver tabla n°5) que existe entre ambas dimensiones. A la vez sustentan la hipótesis específica y la concordancia con Marcías (2012) donde se encontraron relación entre ambas variables debido a falencias detectadas en el trabajo; donde se concluye que para fomentar la comunicación organizacional a través de la práctica de diferentes diseños o métodos que deben incluirse a partir de la planeación explicando la dinámica o flujo que conduciría a el cumplimiento total de sus actividades diarias.

El segundo objetivo específico busco determinar la relación existente entre los canales de comunicación y el control en la empresa Inversiones El Nissei S.A Cercado de Lima, 2017. A través del análisis de Tau_b de Kendall se obtuvo el valor de correlación de (0.578 $p < 0.00$) un nivel de significancia de $p = 0.0$ menor que el alfa (0.05) Este resultado

indica que existe correlación positiva media (ver tabla n°6) entre las dimensiones donde demuestran y sustentan la hipótesis específica en concordancia con Adela de Castro (2014), quien resalta que cuanto mayor sea la capacidad de comunicación en la organización la sensación de satisfacción aumenta en los laboradores y se reduce el tiempo perdido en su jornada laboral.

El tercer objetivo específico buscó determinar la relación existente entre la retroalimentación y la dirección en la empresa Inversiones El Nissei S.A Cercado de Lima, 2017. Mediante el análisis de correlación de Tau_b de Kendall se obtuvo el valor de correlación de (0.467 $p < 0.00$) un nivel de significancia de $p = 0.0$ menor que el alfa (0.05) Este resultado indica que existe correlación positiva media (ver tabla n°7) entre las dimensiones. Se concuerda con Varona (2005) debido a la relación de personas se favorece el intercambio de un equipo y la identificación de sus capacidades el cual hará posible que la gente se organice y facilite la toma de decisiones a el Gerente o Líder

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo de la empresa inversiones El Nissei S.A. Distrito de Cercado de Lima, 2017. Por lo que se determina una correlación positiva moderada.
2. Existe relación entre las dimensiones Flujos de comunicación y Planificación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. Por lo que se determina una correlación positiva media.
3. Existe relación entre los canales de comunicación y el control en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. Por lo que se determina una correlación positiva media.
4. Existe relación entre la retroalimentación y la dirección en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. Por lo que se determina que existe una correlación positiva media.

VI. RECOMENDACIONES

La empresa Inversiones El Nissei S.A. puede desarrollar estrategias internas en base a estudios de la comunicación organizacional para lograr avances decisivos como de reingeniería de procesos y calidad total para maximizar la eficacia de las actividades que se desarrollan en el proceso administrativo; así como proponer la elaboración de planes de trabajo donde se sustente, se analice su factibilidad y haga participe a todas las unidades de la organización.

Determinar indicadores de gestión para el proceso administrativo en todas las áreas y departamentos; específicamente en las acciones de control, así como crear políticas que brinden solución a situaciones irregulares o atípicas que se presenten en los procesos y se estandaricen en la empresa según sus funciones o procedimientos para garantizar la realización eficiente de la ejecución.

Se recomienda aplicar la variable comunicación como indicador relevante dentro de la organización para lograr una satisfacción laboral positiva en el trabajador, dado que este motiva y orienta al logro de los objetivos, conduce a su identificación y compromiso con el éxito de la empresa, ya que la baja productividad en personal que no completa su labor puede generar desmotivación en el progreso del equipo. A si mismo debe de identificar cuáles son las principales barreras de comunicación que repercuten el desarrollo de sus tareas y a la obtención de resultados, y proponer soluciones.

Dado que se aceptan todas las hipótesis alternas; se recomienda que las personas que conforman las áreas implicadas en el proceso administrativo se involucren y relacionen a las dimensiones de la comunicación que se aplican en la presente investigación a fin de fortalecer factores clave de la cadena de valor, fomentar la competitividad empresarial y optimizar la rentabilidad.

REFERENCIAS

- Adela de Castro (2014). Comunicación Organizacional, técnicas y estrategias. Colombia: COE Ediciones.
- Álvarez, J. (2013). Manejo de la organización. España: Editorial Díaz de Santos
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica. España: Netbiblo
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación, *Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Venezuela: Editorial Episteme
- Baena, G. (2014). Metodología de investigación México. Grupo editorial Patricia.
- Balarezo, T. (2014) Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa (Tesis de Maestría) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Barrantes, P., Chávez, G., y Romero, C. (2014). “Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresas familiares”. (Tesis de Maestría). Universidad peruana de ciencias aplicadas.
- Bayer, K. (2005). Comunicación eficaz, una competencia para lograr el éxito organizacional. Universidad de La Sabana. Colombia.
- Blandez, R. (2016). PROCESOS ADMINISTRATIVOS. México: Editorial Digital UNID.
- Borbor, Chris. (2013). “Análisis de los Procesos Administrativos en la empresa IMPORDAU S.A de la ciudad de Guayaquil”. (Proyecto de Tesis). Universidad estatal de Milagro. Ecuador.
- Cardona, K. (2012). Tesis previa a la obtención del Título de Licenciada en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional “Gestión de la comunicación interna

organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos”
universidad tecnológica equinoccial. Ecuador

Casas, R. (2003) “La Organización de la Empresa Asociativa”. Paraguay: IICA

Corral, F. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Educación. Recuperado en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion>

Díaz, S. (2014). “Comunicación Organizacional y trabajo en equipo, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F., Soler, P. (2008) La planificación de la comunicación empresarial. España, Barcelona: servei de publicacions.

Flores, S. (2015). Gerencia empresarial. “proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”. Universidad nacional autónoma de Nicaragua.

Gámez, R. (2007) Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas. España Edición electrónica Eumed

George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia sencillas, (4ª ed.). ed. Boston: Allyn & Bacon. Recuperado: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5867286/#nop2126-bib-0030>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014), Metodología de la investigación. MEXICO: McGraw-Hill Education.

López, D. (2013). Proyecto de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contaduría pública y auditoría. “análisis del proceso administrativo y su incidencia

en la operatividad de la empresa mercredi s.a. ubicada en el cantón el triunfo, provincia del Guayas”. Ecuador.

Luna, A. (2014). Proceso administrativo. México: Grupo editorial patricia.

Marcías, Y. (2012). “Plan de mejoramiento de la comunicación organizacional en la empresa quality plus service S.A.S”. (Tesis para obtener el título de Licenciado) Universidad EAN. Bogotá.

Mora, J.(1999). Explicación y Análisis: Taller de Comunicación I. México:Universidad Nacional Autónoma de México.

Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J. y Malpica D. (2012) aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Recuperado: <http://www.redalyc.org/html/741/74124948006/>

Osorio, L. (2014). Tesis para título de administradora de empresas. “el proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de quetzal tenango”. Universidad Rafael Landivar. Quezaltenango.

Pérez, V. (2010). Tesis para Optar al Título de Licenciado en Administración De Empresas Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa Kannibal c.a.

Romero, L. (2013). “Gestión de la comunicación organizacional en la sección administrativa de un centro educativo. (tesis de Licenciado Tesis previa a la obtención del título de comunicadora social con mención en desarrollo) Universidad polémica salesiana. Ecuador

Sarries, L. y Casares, E. (2008). Buenas prácticas de recursos humanos. Madrid: editorial Esic.

ANEXOS

(Anexo 1) Resumen de procesamiento de casos

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

(Anexo 2) Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	20

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

(Anexo 3) Coeficiente de correlación alfa de Cronbach

COEFICIENTE	VALOR
COEFICIENTE ALFA > 9	Es excelente
COEFICIENTE ALFA > 8	Es bueno
COEFICIENTE ALFA > 7	Es aceptable
COEFICIENTE ALFA > 6	Es cuestionable
COEFICIENTE ALFA > 5	Es pobre
COEFICIENTE ALFA < 5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración Propia

(Anexo 4) Significancia de Correlación de Tau b de Kendall

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista, P.2014, P.238

(Anexo 5) Características éticas del criterio

CRITERIOS	
Consentimiento informado	Los participantes en la investigación propuesta deben estar de acuerdo y autorizan el uso de la información brindada, cuando ésta es simultánea con sus valores, intereses y preferencias.
Confidencialidad	Es el anonimato en la identidad de las personas colaboradoras en el estudio, así como a la privacidad de la información revelada por los mismos.
Observación participante	Es la interacción que desarrolla el investigador en el ambiente con los informantes y su ejecución como herramienta para la recolección de los datos

Fuente: Elaborado en base a: Rueda (s.f.); Noreña, A. y más (2012).

(Anexo 6)

Análisis descriptivo Dimensión-Flujos de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	1,0	1,0
	A VECES	2	2,0	3,0
Válidos	CASI SIEMPRE	20	20,0	23,0
	SIEMPRE	77	77,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

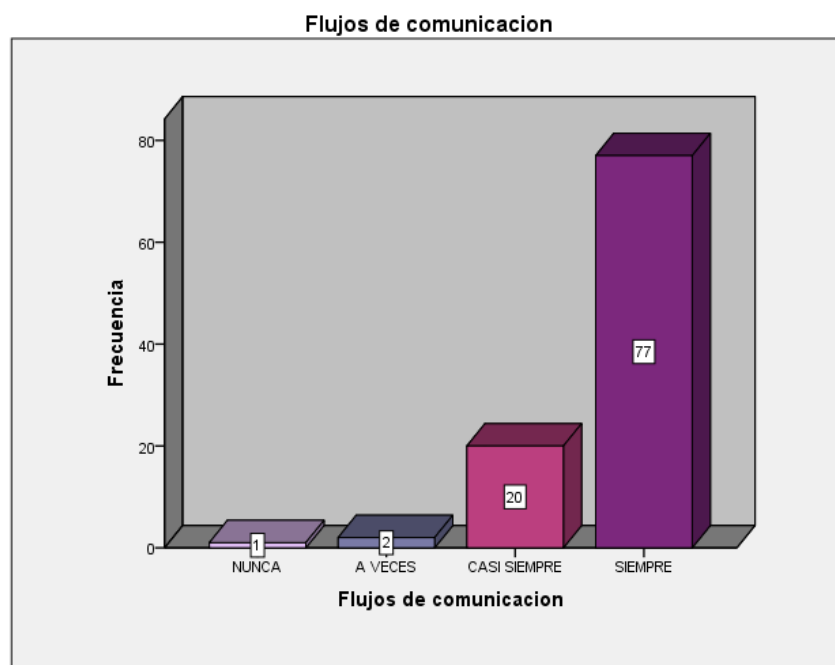


Figura 3. Porcentaje de Flujos de Comunicación

Interpretación. De los 100 laboradores encuestados 77 reportan que en la empresa Inversiones El Nissei S. A., siempre existen flujos de comunicación; 20 casi siempre, 2 a veces y 1 nunca.

(Anexo 7)

Análisis descriptivo Dimensión-Canales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	3	3,0	3,0	5,0
A VECES	9	9,0	9,0	14,0
CASI SIEMPRE	11	11,0	11,0	25,0
SIEMPRE	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

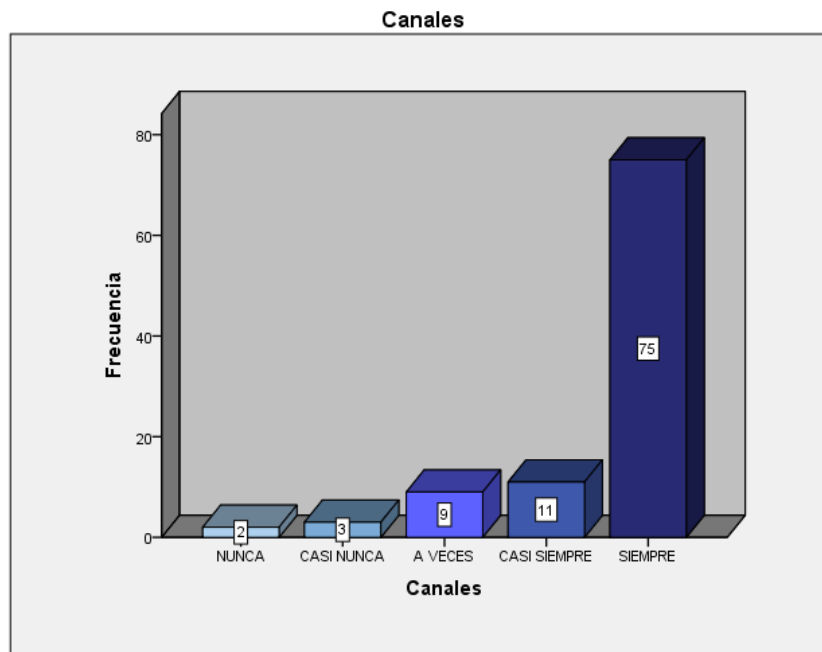


Figura 4. Porcentaje de canales de comunicación

Figura 4: De los 100 laboradores encuestados 75 reportan que en la empresa Inversiones El Nissei S. A. siempre se utilizan los canales de comunicación, 11 casi siempre, 9 a veces, 3 casi nunca y 2 nunca.

(Anexo 8)

Análisis descriptivo Dimensión -retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	3	3,0	3,0	3,0
CASI NUNCA	1	1,0	1,0	4,0
A VECES	14	14,0	14,0	18,0
CASI SIEMPRE	10	10,0	10,0	28,0
SIEMPRE	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

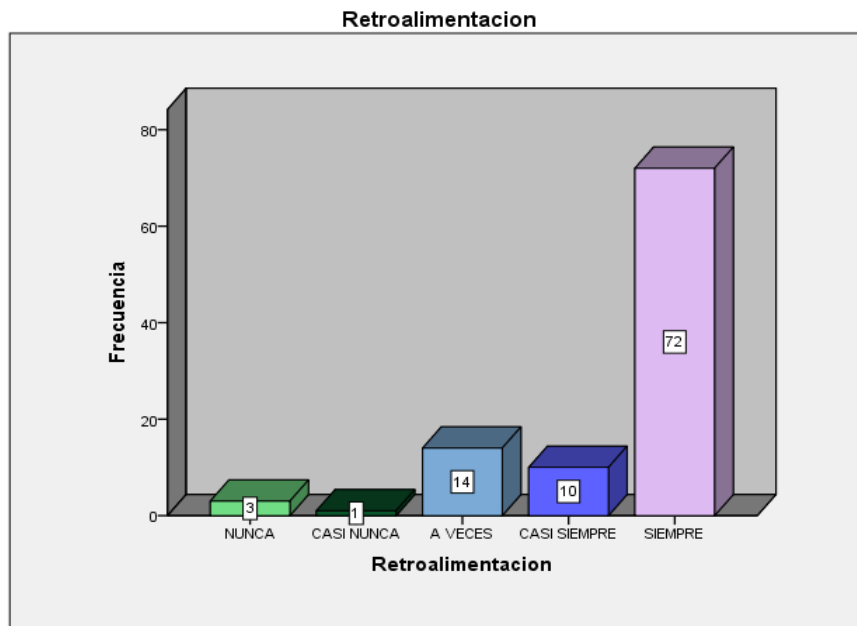


Figura 5. Porcentaje de la dimensión Retroalimentación

Interpretación. De los 100 laboradores encuestados; 72 reportan que en la empresa Inversiones El Nissei S. A. siempre hay retroalimentación, 10 casi siempre; 14 a veces, 1 casi nunca, y 3 nunca.

(Anexo 9)

Análisis descriptivo Dimensión-Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	1	1,0	1,0	1,0
CASI NUNCA	1	1,0	1,0	2,0
A VECES	11	11,0	11,0	13,0
CASI SIEMPRE	7	7,0	7,0	20,0
SIEMPRE	80	80,0	80,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

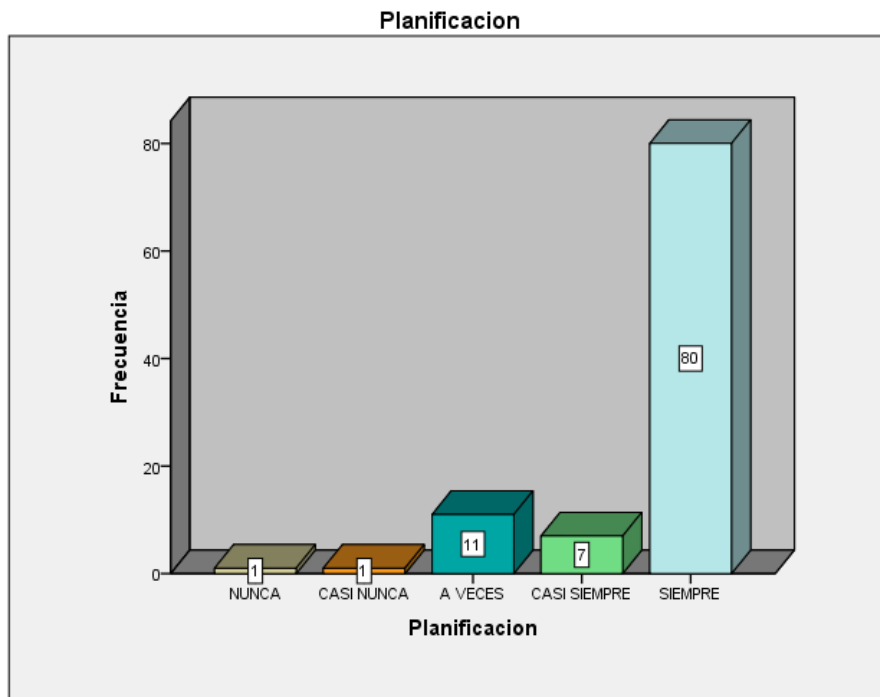


Figura 6. Porcentaje de la dimensión Planificación

Figura 6. De los 100 laboradores encuestados, 80 reportan que en la empresa Inversiones El Nissei S. A. siempre existe planificación, 7 casi siempre, 11 a veces, 1 casi nunca y 1 nunca.

(Anexo 10)

Análisis descriptivo Dimensión-Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	1	1,0	1,0	1,0
CASI NUNCA	2	2,0	2,0	3,0
A VECES	3	3,0	3,0	6,0
CASI SIEMPRE	20	20,0	20,0	26,0
SIEMPRE	74	74,0	74,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

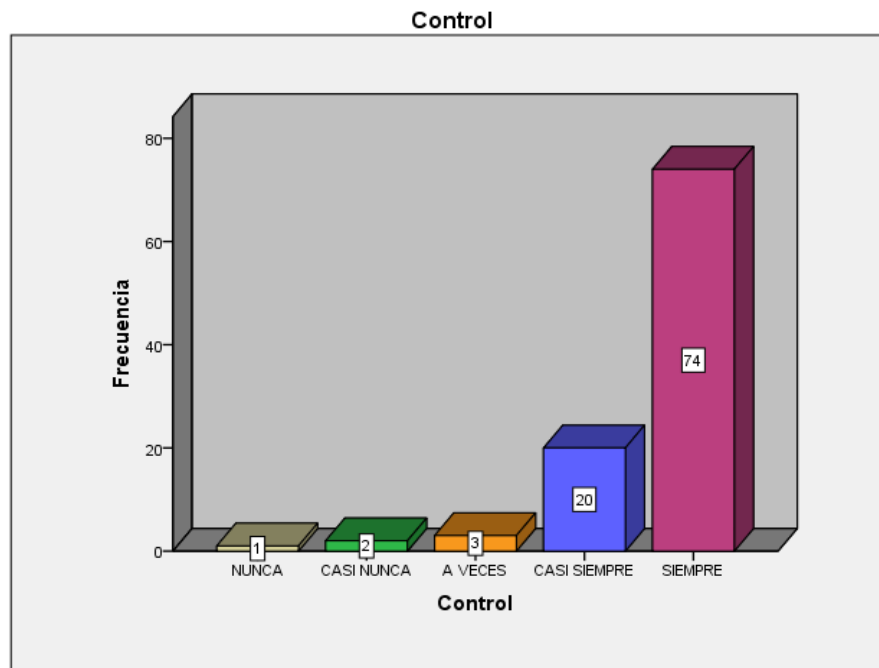


Figura 7. Porcentaje de dimensión Control

Interpretación. De los 100 laboradores encuestados, 74 reportan que en la empresa Inversiones El Nissei S. A. se realiza control, 20 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

(Anexo 11)

Análisis descriptivo Dimensión-Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,0	1,0	1,0
A VECES	12	12,0	12,0	13,0
Válidos CASI SIEMPRE	12	12,0	12,0	25,0
SIEMPRE	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

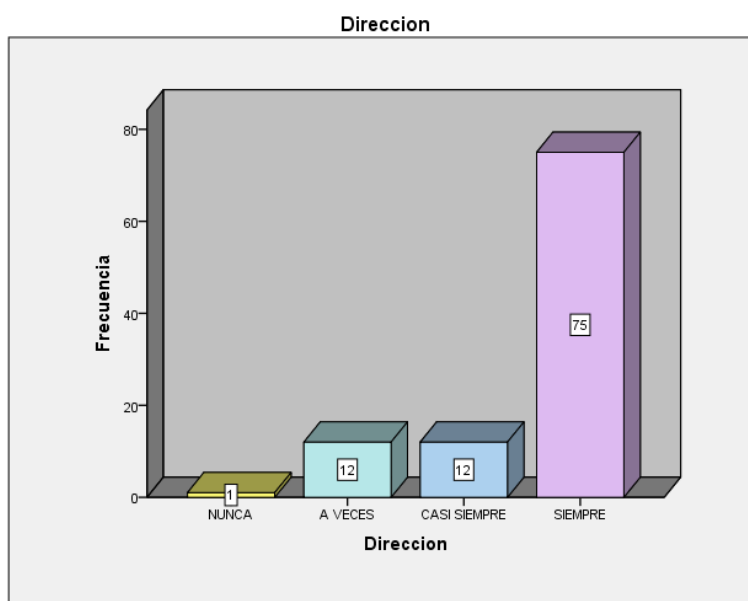


Figura 8. Porcentaje de la dimensión Dirección

Interpretación De los 100 laboradores encuestados 75 reportan que en la empresa Inversiones El Nissei S. A. siempre existe dirección, 12 casi siempre, 12 a veces y 1 nunca.

(Anexo 12) Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES	ESCALA
Comunicación	Según Gámez (2007), interpreta que la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de un canal de relaciones interdependiente” Para Mazuela (2012), “Es la relación entre varias personas en la cual transmiten y reciben información, la comunicación solo existe cuando hay retroalimentación (p.46)”.	Se elaboró una encuesta con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones: flujos de comunicación, canales y retroalimentación.	Flujos de Comunicación	Interrelación	1	1)nunca 2)casi nunca 3)a veces 4)casi siempre 5)siempre	Ordinal
				Estructura organizacional	2		
				Eficiencia del proceso	3		
			Canales	Medios de comunicación	4		
					5		
				Difundir información	6		
					7		
			Retroalimentación	Codificación de recepción	8		
				Transmisión de la recepción	9		
				Mejora del rendimiento	10		
Proceso Administrativo	Según Luna (2014) “El proceso administrativo es el proceso en que consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización, la dirección y control de las empresas, utilizando todos los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados” (p. 54)	Se elaboró una encuesta con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones: planificación, control y dirección.	Planificación	Determinación de objetivos	11	1)nunca 2)casi nunca 3)a veces 4)casi siempre 5)siempre	Ordinal
				Determinación de metas	12		
				Estrategias	13		
			Control	Revisión	14		
				Acciones de control	15		
				Métodos de control	16		
			Dirección	Orientación al cambio	17		
				Conducir el talento	18		
				Estilo de dirección	19		
				Toma de decisiones	20		

(Anexo 13) Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con el proceso administrativo de la empresa inversiones El Nissei S.A. distrito de Cercado de Lima, 2017?</p> <p>ESPECÍFICOS -¿Cómo se relaciona los flujos de comunicación con la planeación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017? -¿Cómo se relaciona los canales de comunicación en el control de la empresa inversiones el Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017? -¿Cómo se relaciona la retroalimentación y la dirección en la empresa inversiones el Nissei S.A., Cercado de Lima, 2017?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación de la comunicación organizacional con el proceso administrativo de la empresa inversiones El Nissei S.A. Distrito de Cercado de Lima, 2017</p> <p>ESPECÍFICOS -Determinar la relación de flujos de comunicación con la planeación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. -Determinar la relación de los canales de comunicación en el control de la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. -Determinar la relación de retroalimentación con la dirección en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017.</p>	<p>GENERAL La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el proceso administrativo en la empresa inversiones el Nissei S.A., Lima, 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS -Los flujos de comunicación se relacionan significativamente con la planeación en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. -Los canales de comunicación se relacionan significativamente con el control en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017. -La retroalimentación se relaciona significativamente con la dirección en la empresa inversiones el Nissei S.A., Distrito de Cercado de Lima, 2017.</p>	<p>Comunicación Organizacional</p>	<p>FLUJOS DE COMUNICACION Interrelación Estructura de la organización Eficiencia del proceso</p> <p>CANALES DE COMUNICACION Medios de comunicación Difundir información</p> <p>RETROALIMENTACION Codificación Transmisión de la recepción Mejora del rendimiento</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental transversal TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Aplicada NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo-Correlacional. POBLACIÓN: 100 Trabajadores en INVERSIONES EL NISSEI S.A.- Cercado de Lima MUESTRA: Toda la población(100 trabajadores) TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Programa estadístico SPSS 24</p>
			<p>Proceso Administrativo</p> <p>PLANIFICACION Determinación de objetivos Determinación de metas Estrategias</p> <p>CONTROL Revisión Determinación de acciones de control Métodos de control</p> <p>DIRECCION Orientación al cambio Conducir el talento Estilo de dirección Toma de decisiones</p>		

(Anexo 14) ENCUESTA:**RELACION DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO**

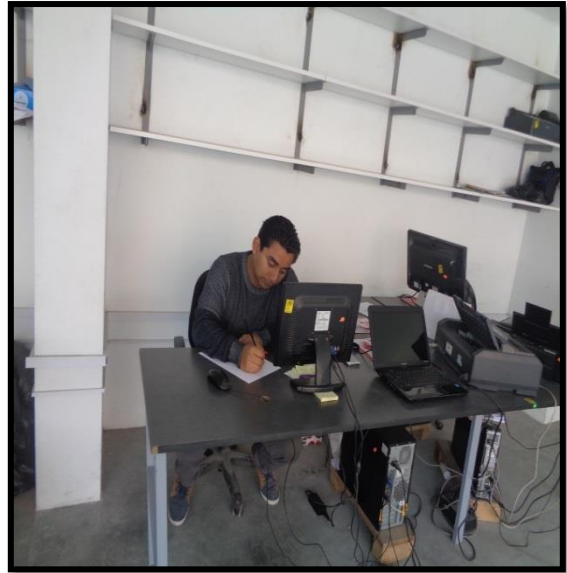
N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	¿Considera Ud. que las relaciones de comunicación son de forma fluida entre todas las áreas?					
2	¿Considera Ud. Que el diseño organizacional (Organigrama) de su empresa está bien planteado para que fluya la información					
3	¿El encargado de su área transmite efectivamente la información a las demás áreas?					
4	¿Cree que utiliza efectivamente los canales de comunicación como los escritos, orales y tecnológicos?					
5	¿Cree que se utiliza los medios necesarios para la correcta comunicación?					
6	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios de comunicación?					
7	¿Considera Ud. que le es beneficioso difundir información?					
8	¿Realiza las acciones efectivamente como el mensaje de sus subordinados lo señalan?					
9	¿Participa en la comunicación con sus jefes y puede realizar preguntas?					
10	¿Piensa que es importante estar comunicado para mejorar su rendimiento?					
11	¿La empresa determina sus objetivos y los pone en acción?					
12	¿La empresa determina sus metas a corto y a largo plazo?					
13	¿Considera Ud. que la empresa elabora constantemente estrategias para alcanzar las metas?					
14	¿La empresa realiza revisión de lo planeado determinando las actividades que necesitan ser controladas?					
15	¿La empresa emplea métodos de control para informarse de las actividades de la empresa?					
16	¿Cree Ud., que los métodos de control que aplica la empresa son los correctos?					
17	¿La empresa toma estrategias para la solución de los problemas que se presentan en cada área?					
18	¿La empresa reconoce su talento y lo dirige al logro de resultados?					
19	¿Considera Ud., la forma de guiar de los directivos es más adecuada?					
20	¿Considera Ud. que la dirección toma decisiones acertadas en las acciones que realiza?					

(Anexo 15) FOTOGRAFIAS DE ALGUNOS LABORADORES ENCUESTADOS



GERENTE COMERCIAL

Dennis Velasquez Guillen



ASISTENTE DE SISTEMAS

Victor Castillo Montero



INSTALACIONES DE ALMACÉN

(Anexo 16) VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **La comunicación organizacional y su relación con el proceso administrativo de la empresa Inversiones El Nisnel, Cercado de Lima, 2017.**

Salidos y nombres del investigador: **Villanueva Licha María Gabriela**

Salidos y nombres del experto: **LA VALDE KAZMINO - Vargas Alfonso**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPCIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA			
COMUNICACIÓN	FLUJOS DE COMUNICACIÓN	Interrelación	¿Considera Ud. Que las relaciones de comunicación son de forma fluida entre todos las áreas?	Licenci	SI CUMPLE	NO CUMPLE	RESERVACIONES / SUGERENCIA
		estructura de la organización	¿Considera ud. Que el diseño organizacional (organigrama) de su empresa este bien planteado para que fluya la inf?		X		
		Eficiencia del proceso	¿El encargado de su área transmite efectivamente la información a las demás áreas?		X		
	CANALES DE COMUNICACIÓN	Medios de Comunicación	¿Cree que Utiliza efectivamente los canales de comunicación como los escritos, orales y tecnológicos?		X		
			¿Cree ud. Que se utilizan los medios necesarios para la correcta comunicación?		X		
		Medios de Comunicación	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios que recibe la comunicación?		X		
	RETROALIMENTACIÓN	PLANIFICACION	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios que recibe la comunicación?	1) nunca			
			codificación de la información	¿Realiza las acciones efectivamente como el mensaje de sus subordinados lo señalan?	2) casi nunca		
			Transmisión de la recepción	¿Participa en la comunicación con sus jefes y puede realizar preguntas?	3) casi siempre		
	PROCESOS DE COMUNICACIÓN	RETROALIMENTACIÓN	Mejora su rendimiento	¿Piensa que es importante que este comunicado para mejorar su rendimiento?	4) siempre		
			Determinación de objetivos	¿La empresa determina sus objetivos y los pone en acción?	X	X	NO CUMPLE
			Determinación de metas	¿La empresa determina sus metas a corto y a largo plazo?	X		
CONTROL		CONTROL	estrategias	¿Considera Ud que las empresa elabora constantemente estrategias para alcanzar las metas?	X	X	NO CUMPLE
			Revisión	¿La empresa realiza revisión de lo planeado determinando las actividades que necesitan ser controladas?	X		
			Determinar acciones de control	¿La empresa emplea métodos del control para informarse de las actividades de la empresa?	X		
PROCESOS DE COMUNICACIÓN	CONTROL	Métodos de control	¿Cree ud que los métodos de control que aplica la empresa son los correctos?	1) nunca			
		Orientación al cambio	¿La empresa toma estrategias para solución de los problemas que se presentan en cada área?	2) casi nunca			
		Confiar el talento	¿La empresa reconoce su talento y lo dirige al logro de resultados?	3) casi siempre			
PROCESOS DE COMUNICACIÓN	CONTROL	estilo de dirección	¿Considera ud la forma de guiar de los directivos es mas adecuada?	4) siempre	X	NO CUMPLE	
		forma de decisiones	¿Considera Ud que la dirección toma decisiones acertadas en las acciones que realiza?	X	X	NO CUMPLE	

PROCESOS DE COMUNICACIÓN: **LA VALDE KAZMINO - Vargas Alfonso**

DIRECCIÓN: **LA VALDE KAZMINO - Vargas Alfonso**

Fecha: **28/6/17**

OPCIÓN DEL EXPERTO: **NO CUMPLE y explici...**

a: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **la comunicación organizacional y su relación con el proceso administrativo de la empresa inversiones El Nissei, Cercado de Lima, 2017.**
 Apellidos y nombres del investigador: **Villanueva Lila María Gabriela**
 Apellidos y nombres del experto: **Costilla Castillo Pedro**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIA
COMUNICACIÓN	FLUJOS DE COMUNICACIÓN	Interrelación	¿Considera Ud. Que las relaciones de comunicación son de forma fluida entre todos las áreas?	1) nunca 2) casi nunca 3) casi siempre 4) siempre			
		estructura de la organización	¿Considera ud. Que el diseño organizacional(organigrama)de su empresa esta bien planteado para que fluya la info				
		Eficiencia del proceso	¿El encargado de su área transmite efectivamente la información a las demás áreas?				
	CANALES DE COMUNICACIÓN	Medios de Comunicación	¿Cree que Utiliza efectivamente los canales de comunicación como los escritos, orales y tecnológicos ?				
			¿Cree ud. Que se utilizan los medios necesarios para la correcta comunicación?				
		difundir información	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios que recibe la comunicación?				
	RETROALIMENTACIÓN	codificación de la información	¿Realiza las acciones efectivamente como el mensaje de sus subordinados lo señalan ?				
		Transmisión de la recepción	¿Participa en la comunicación con sus jefes y puede realizar preguntas ?				
		Mejora su rendimiento	¿Piensa que es importante que este comunicado para mejorar su rendimiento?				
	PLANIFICACIÓN	Determinación de objetivos	¿La empresa determina sus objetivos y los pone en acción?				
		Determinación de metas	¿La empresa determina sus metas a corto y a largo plazo?				
		estrategias	¿Considera Ud que las empresa elabora constantemente estrategias para alcanzar las metas?				
DIRECCIÓN	CONTROL	Revisión	¿La empresa realiza revisión de lo planeado determinando las actividades que necesitan ser controladas?				
		Determinar acciones de control	¿La empresa emplea métodos del control para informarse de las actividades de la empresa?				
	Métodos de control	¿Cree ud que los métodos de control que aplica la empresa son los correctos?					
	Orientación al cambio	¿La empresa toma estrategias para solución de los problemas que se presentan en cada área?					
	Conducir el talento	¿La empresa reconoce su talento y lo dirige al el logro de resultados?					
PROCESOS	DIRECCIÓN	estilo de dirección	¿Considera ud. la forma de guiar de los directivos es mas adecuada?				
Firma del experto		forma de decisiones	¿Considera Ud. que la dirección toma decisiones acertadas en las acciones que realiza?				
			Fecha: 28/10/17				

Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **La comunicación organizacional y su relación con el proceso administrativo de la empresa Inversiones El Alisal, Coronado de Lima, 2017.**

Apellido y nombre del investigador: **Ybarra L. del María Gabriela**

Apellido y nombres del experto: **CASMA ZARATE CARLOS**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ÍTEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE OBSERVACIONES / SUGERENCIA
COMUNICACIÓN	FUNCIÓN DE COMUNICACIÓN	Integración	¿Considera Ud. que las relaciones de comunicación son de forma fluida entre todos los áreas?				
		Estructura de la organización	¿Considera Ud. que el diseño organizacional implementado en su empresa está bien planeado para que funcione la información?				
		Eficiencia del proceso	¿El encargado de su área transmite efectivamente la información a las demás áreas?				
		Medios de Comunicación	¿Cree que utiliza efectivamente los canales de comunicación como los escritos, orales y tecnológicos?				
	CANALES DE COMUNICACIÓN	Medios de Comunicación	¿Cree Ud. que se utilizan los medios necesarios para la correcta comunicación?				
		Medios de Comunicación	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios que median la comunicación?				
		Medios de Comunicación	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios que median la comunicación?	1) nunca			
		Medios de Comunicación	¿Se difunde y transporta de manera eficaz la información de los medios que median la comunicación?	2) casi nunca			
	RETROALIMENTACIÓN	Medios de Comunicación	¿Reciben las acciones efectuadas como el resultado de sus subordinados lo señalan?	3) casi siempre			
		Medios de Comunicación	¿Participa en la comunicación con sus jefes y puede realizar sugerencias?	4) siempre			
		Medios de Comunicación	¿Piensa que es importante que cada comunicado para mejorar su rendimiento?				
		Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?				
PLANIFICACIÓN	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?					
	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?					
	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?					
	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?					
CONTROL	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?					
	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?					
	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?	1) nunca				
	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?	2) casi nunca				
PROCESOS	DIRECCIÓN	Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?				
		Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?				
		Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?	3) casi siempre			
		Medios de Comunicación	¿La empresa determina si el objetivo y los planes son adecuados?	4) siempre			

20-6-17