



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación efectiva y control administrativo en la empresa  
Vicamar S.A.C., Breña, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Montenegro Campos, Segundo (ORCID: 0000-0003-2247-7478)

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A Nancy, mi esposa que me acompaña en mis triunfos, adversidades y es quien me ayudó en la realización de este estudio.

A mis amadas hijas, Ailynn y Dessiree quiénes son el motor y motivación de mi realización personal y profesional.

A Elvira, mi madre a quien le debo la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes que me brindaron sus conocimientos y me guiaron durante la realización de este trabajo

A mi asesora Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra, quien me guio en el desarrollo de este estudio.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	21
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1: Correlación entre Comunicación efectiva y el control administrativo ....	25
Tabla 2: Correlación entre Comunicación efectiva y el control preventivo.....	26
Tabla 3: Correlación entre Comunicación efectiva y el control concurrente... ..	27
Tabla 4: Correlación entre Comunicación efectiva y el control posterior.....	28
Tabla 5. Validez de instrumento, según juicio de expertos.....	
Tabla 6: Rangos de Confiabilidad.....	
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad por variables.....	
Tabla 8: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	

## Resumen

El presente estudio titulado Comunicación efectiva y control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, es una investigación básica, de nivel descriptivo, correlacional, se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal; se usó la técnica de la encuesta y la información fue recogida con el cuestionario para medir la comunicación efectiva y el control administrativo, los datos fueron analizados aplicando la estadística inferencial, determinando el coeficiente de correlación de Spearman de 0.655, con una significancia de 0.001, por lo que se concluyó que existe relación directa media, entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

**Palabras clave:** comunicación efectiva, control administrativo, organización

## **Abstract**

This study entitled Effective Communication and Administrative Control at Vicamar S.A.C., Breña, 2020, had general goal of determining the relationship that exists between effective communication and administrative control at Vicamar S.A.C., Breña, 2020; it's a basic research, descriptive, correlal level, a non-experimental design was used, cross-cutting; the survey technique was used and the information was collected with the questionnaire to measure effective communication and administrative control, the data were analyzed using the inferential statistic, determining Spearman's correlation coefficient of 0.655, with a significance of 0.001, so it was concluded that there is a direct average relationship, between effective communication and administrative control at Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

**Keywords:** Effective communication, administrative control, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la comunicación es un problema que no se toma en consideración en organizaciones privadas y estatales. Sin embargo, es muy importante que se fundamente adecuada y eficientemente a nivel interno dentro de las organizaciones. En Europa se realizaron estudios que indican que la falta de comunicación entre los colaboradores puede generar un ambiente de trabajo negativo, lo cual genera rivalidades y disputas entre ellos. Estos problemas de comunicación son muy perjudiciales para las organizaciones, porque generan un mal clima laboral que da como resultado una reducción en el rendimiento de las tareas diarias y en el lograr las metas y objetivos. Dane (2018) en su artículo publicado en su blog Mancilla Conseil, revela 10 estadísticas cruciales sobre la comunicación interna, en Francia, Paris y por ello menciona que una comunicación efectiva ayudaría a aumentar un 40% en la satisfacción de los clientes insatisfechos, mejoraría en un 20 a 25 % la productividad en las empresas, los accionistas alcanzarían un 47% más rentabilidad.

En Perú las organizaciones se rigen a través de sus normas y políticas implantadas bajo la supervisión de los entes gubernamentales del país, estas normas y políticas dentro de todas las organizaciones priorizan y generan un buen clima laboral que ayudan a la producción para la mejora continua y lograr metas y objetivos programados para todos los involucrados basados en crecimiento económico y estabilidad laboral con espíritu innovador. Con la encuesta nacional de empresas aplicada el 2015, se realizó un sondeo territorial de organizaciones privadas y estatales por el ente gubernamental de la producción con asistencia del establecimiento de escrutinio nacional (INEI), en este proceso de indagación recolectó datos y muestras con el fin de visualizar las diferentes características de las organización que se dedican a la producción y dentro de las áreas de ellas mismas; en este estudio se determinó que las dificultades que padecen la mayoría de empresas para lograr el crecimiento en su desarrollo de procesos productivos y la competitividad, es la comunicación; una variable de dominio que permite lograr metas, objetivos estrategias y resultados, por consiguiente el problema de la



comunicación afecta a diferentes segmentos comerciales y sociales y emprendedores como son las MYPES y PYMES.

En el contexto local, distrito de Breña, provincia de Lima se encuentra una PYME – Vicamar SAC., quien cuenta con 34 trabajadores; el objetivo de esta empresa dedicada a la venta de servicios de alquiler de maquinaria industrial y transporte de las mismas, viene operando desde el año 2018, en donde se observó la realidad problemática que aquí es una definida falta de comunicación efectiva, por tanto existen fallas en la coordinación para el desarrollo de las operaciones diarias en campo, además se aprecia que no se puede controlar los procedimientos, normas administrativas y usos de canales de información dentro de la organización, esta problemática genera confusión, retrasos en el proceso operativo de ejecución de servicios que se realiza en los clientes estratégicos comerciales motivo por el cual genera pérdidas económicas, en consecuencia actualmente se percibe un clima incierto y de inconformidad.

De toda la realidad problemática antes descrita se formuló el problema de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C, Breña, 2020?; junto a ello también se formularon tres problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020?, ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020? y ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020?

En todo trabajo de investigación es necesario justificar porque se realizó este estudio (Bernal 2010, p.160). La justificación práctica apunta a que la realización de un trabajo contribuye en resolver un problema que ocurre en la vida real (Bernal 2010, p.106), por tanto este estudio permitió comprobar la trascendencia de la comunicación efectiva con respecto al control administrativo en labores que se realizan en la organización, y así en adelante aplicar medidas correctivas pertinentes en empresa Vicamar S.A.C. Además esta investigación servirá como material de consulta para otras instituciones o personas con interés en estas variables. La justificación teórica es cuando un trabajo busca generar discusión entre los académicos de una determinada profesión (Bernal 2010,

p.106), así que el presente estudio se justificó por la aplicación de los conceptos teóricos que sustentan la comunicación efectiva y el control administrativo, mediante la revisión de investigaciones semejantes realizadas con antelación. Metodológicamente se justifica cuando el trabajo de investigación propone una nueva forma de crear conocimiento de manera responsable (Bernal 2010, p.107), por eso se sustenta en la utilización de métodos adecuados en el transcurso de este trabajo, desde el planteamiento del problema hasta el procesamiento de los datos, durante el cual se puede apreciar el método científico. Cabe resaltar que el instrumento que se utilizará será una contribución para recoger información de otras empresas con similar realidad. Socialmente se justifica el presente estudio ya que puede beneficiar a las organizaciones industriales, y servir como precedente para otras instituciones inmersas en una problemática semejante, pues si no se realiza una adecuada comunicación y un buen control administrativo, su desarrollo financiero se verá perjudicado. Es importante agregar que este estudio permitirá al investigador alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Se sabe que los objetivos son la razón de ser de un trabajo, es el fin o lo que se pretende alcanzar al finalizar la investigación. (Bernal, 2010, p.97). Por ello, este estudio se planteó el siguiente objetivo general, determinar la relación que existe de la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, y para alcanzarlo se formuló tres objetivos específicos que fueron: Determinar la relación de la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, determinar la relación de la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020 y determinar la relación de la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

Así mismo para direccionar esta investigación se estableció la siguiente hipótesis general, existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, ésta fue trabajada bajo tres hipótesis específicas que son: Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control concurrente en la Empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020 y existe relación directa entre la

comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO.

Existen investigaciones realizadas con anterioridad que están relacionadas a las variables de este estudio, en el contexto nacional así como en ámbito internacional, entre ellas Gordillo (2018), en su tesis titulada “Comunicación efectiva y la influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Data Tools S.A. Callao”, estableció como objetivo general determinar la influencia de la comunicación efectiva en la satisfacción del cliente en la empresa Data Tools S.A, se aplicó a una muestra de 50 personas; en este estudio básico, descriptivo, correlacional – causal se usó un diseño no experimental transversal, la información fue captada a través de una encuesta de 20 preguntas tipo Likert y obtuvo coeficiente Rho de Spearman de 0.767 con una sig. de 0.000, llegando a la conclusión que existe entre la comunicación efectiva y la satisfacción del cliente una correlación directa considerable. Este estudio servirá como referente en cuanto a la primera variable propuesta.

Así mismo Hinojoza y Tuero (2017), en su tesis titulada “La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería oficina regional de Huancavelica”, cuyo objetivo planteado fue conocer la influencia de la comunicación efectiva en la calidad de servicio del personal Administrativo en el órgano superior de la inversión en energía y minería oficina regional de Huancavelica; la investigación es descriptiva correlacional, la población fue de 35 trabajadores, se usó las siguientes técnicas de recolección de datos: la encuesta, observación, análisis bibliográfico. Finalmente, sus resultados demostraron que hay influencia significativa de la comunicación efectiva versus la calidad del servicio.

De igual manera Ruiz y Jiménez (2016) en su tesis que tiene por título “Niveles de la comunicación efectiva en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Cajamarca, plantearon como objetivo general: Identificar en los colaboradores de entidades financieras en Cajamarca los niveles de comunicación efectiva. La investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo, utilizo un diseño no experimental, para ello se tomó una muestra constituida por 136 trabajadores de entidades financieras. Concluyó que los tipos de comunicación: descendente, ascendente, diagonal y horizontal, son niveles relacionados con la

comunicación efectiva; este estudio es un antecedente relacionado con la primera variable de comunicación efectiva de la presente investigación.

También Quero y Mendoza F. y Torres Y. (2014). en el artículo científico titulado “Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica”, plantearon como principal objetivo señalar el nivel de relación, entre el desempeño laboral y la comunicación efectiva de los directores de educación básica de la parroquia Altagracia Venezuela. este estudio es con base descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transaccional de campo, con una población de 99 sujetos, en la recolección de información se usó dos instrumentos tipo cuestionario. Finalmente concluyó que el comportamiento de los directores refleja de alguna manera que se cumplan algunas veces los elementos de la comunicación.

Además Siqing, Cangyan, Jihong, Li y Huali (2014), en el artículo científico indexado titulado “Impact of Effective Communication, Achievement Sharing and Positive Classroom Environments on Learning Performance”, en el cual el nivel de investigación fue correlacional y el tipo de la investigación fue cuantitativa, el objetivo establecido es conocer el impacto de la comunicación efectiva entre estudiantes y profesores, el compartir logros y metas, en ambientes de aula positivas para el rendimiento del aprendizaje a través de un análisis empírico. El resultado de la investigación indicó que cuando los maestros crean un sentido de comunidad, responden a los estudiantes y fomentar relaciones positivas, los estudiantes están más comprometidos y entusiasmados con el aprendizaje y tienden a tener un mejor rendimiento académico.

Por otro lado Obispo (2018). en su tesis titulada “Control administrativo y procesos de compra en la empresa Inmobiliaria S.A. Santiago de Surco”, establece como principal objetivo determinar la relación entre el control administrativo y procesos de compra en la empresa Inmobiliaria S. A., se eligió un diseño no experimental, transversal, fue de nivel descriptivo correlacional, en este estudio se trabajó con una población de 38 personas. Finalmente concluyó que el control administrativo en una organización está relacionado con los procesos de compra. Este estudio es un aporte en cuanto a la segunda variable en esta investigación.

De igual modo Voss y Brettel (2014), quienes realizaron una investigación titulada “The Effectiveness of Management Control in Small Firms: Perspectives from Resource Dependence Theory”, esta investigación fue de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo investigar cómo los sistemas de gestión de recursos humanos de las pequeñas empresas influyen en la eficacia de sus controles de gestión formales e informales. Concluyeron que el control tiene un efecto más fuerte en el desempeño de las PYMES si la empresa enfatiza la gestión de recursos humanos.

Luego Mitus (2016) en el artículo científico indexado “*Information and communication in public administration in the context of management control functioning in the public finance sector in Poland*”, el cual tuvo como objetivo mostrar la esencia y la importancia de la información y la comunicación en la administración pública en el control de la gestión. En este artículo muestra que la información ampliamente comprendida en la administración pública permite controlar la actividad de la administración y adoptar decisiones y medidas correctas para desempeñar eficazmente las tareas públicas, llegando a la conclusión que la existencia de un sistema adecuado para compartir e intercambiar información es un componente esencial del control de la gestión, que garantiza la ejecución de las tareas y los objetivos de manera compatible con la ley, eficaz, eficiente y oportuna.

Adicionalmente Aguilar (2015) en el estudio que lleva como título “El control administrativo y el cumplimiento de objetivos en la empresa Lionheart Construcciones”, estableció como objetivo general determinar si el control administrativo incide en el cumplimiento de objetivos para diseñar lineamientos que permitan mejorar los procedimientos en la empresa Lionheart construcciones Ecuador, el diseño usado fue no experimental de corte transversal de tipo aplicada nivel descriptivo, para este estudio se tuvo una muestra de 24 personas. Finalmente se concluyó que el control administrativo tiene una relación significativa con el cumplimiento de objetivos. Este es un aporte a la presente investigación en referencia a la variable control administrativo.

En esta investigación, la comunicación efectiva se encuentra fundamentada en modelos y teorías relacionadas que se detallan a continuación. Modelo en espiral

de Dance (1967), quien acepta el feed-back en el proceso de comunicación pero realiza una mejora al modelo circular de Oosgood y Schramm (1954), al considerar que la comunicación es en espiral porque esta produce efectos, por tanto el proceso de vuelta terminará en un punto distinto o en un actor con diferente actitud en relación al que fue originalmente. Así mismo con su modelo espiral resalta la característica de dinamicidad de la comunicación donde cada evento tiene repercusión sobre el que continua, y esto da lugar a concebir una comunicación que va hacia adelante, incrementando el nivel de entendimiento y la relación comunicativa entre los participantes. (Citado por Aguado 2004, p. 204)

Lo anterior se ve complementado por el modelo reticular de Gerbner (1956) quien concibe la comunicación a manera de un proceso en red, donde participan más de tres elementos que tienen intervención trascendentes, para él la comunicación, está constituido por un proceso donde una persona reacciona frente a algo que percibe en cierta situación, a través de unos medios, para hacer disponibles unos materiales, con cierta forma y contexto, transfiriendo un contenido, con determinadas consecuencias, formándose así una red o cadena de transmisiones que van entrelazando posteriores interpretaciones o percepciones, esto se verá reflejado a la hora de enfocarse en la comunicación efectiva en esta investigación. (Citado por Aguado 2004, p.210).

Siguiendo a Bateson y Ruesch (1984) en su modelo funcional de la comunicación, aborda las relaciones entre dos o más personas contemplando sus aspectos personales, explican como la comunicación se puede ver alterada por las modificaciones de conducta. Se establecen cuatro niveles de comunicación: intrapersonal, interpersonal, grupal y la cultural. En tal posición Bateson plantea que en todo el proceso de comunicación está incluido el concepto de comunicación, donde las personas se influyen mutuamente, por eso resalta un doble nexo en la acción comunicativa (Citado por Castro y Zareth, 2006).

Adicionalmente para Münch (2010), la comunicación efectiva se interpreta como un proceso en donde se transmite y recibe información de manera clara, concisa y fiable. (pp. 109 - 110).

También la comunicación efectiva se puede interpretar como la transferencia de información de una persona hacia otra, involucrando las ideas y valores de cada uno de los individuos (Chiavenato, 2014, p.50)

Hay que resaltar que la comunicación en una empresa se trata de una actividad que se ve directamente involucrada con la imagen de la organización, la competitividad, los objetivos, las estrategias y los respectivos stakeholders de la compañía (Túnez y Costa-Sánchez, 2015, p.17)

Adicionalmente Díaz (2014) complementa considerando que la comunicación es la esencia de una empresa, la cual debe ser alimentada por las áreas de la empresa y sus respectivos integrantes (p. 143).

También se trae a colación para este estudio que los canales de comunicación deben ser realmente efectivos cuando se entiende de forma clara y fluida, de tal manera que el receptor pueda captar e interpretar perfectamente el mensaje (Chiavenato, 2014, p.51).

Una comunicación efectiva motiva al trabajador, afianza su sentimiento de pertenencia en la empresa y consolida los valores de la compañía en el colaborador (Túnez y Costa-Sánchez, 2015, p.18)

Se considera que la comunicación efectiva es integral, porque considera muchos factores antes de transmitir el mensaje (Griffith, 2002.p.263) y que bien utilizada, la comunicación puede ser inclusiva, ya que vincula a los gerentes con los trabajadores de a pie. Paradójicamente, una comunicación poco efectiva tiene la peculiaridad de poder destruir relaciones entre trabajadores de distintos niveles organizacionales (Welch, 2012, p.246)

En conformidad con Baena y Montero (2014), el fin de toda comunicación es dar algún tipo de información, la información se puede interpretar como un conjunto de datos pasivo unidireccional, mientras que la comunicación, queda definida como la acción de transmitir el mensaje de manera bidireccional (p. 6) y por otro lado los elementos de la comunicación según Santos (2012, pp. 13-18) son: emisor o instancia que crea el mensaje. Mensaje definido como el pensamiento o idea creada por el emisor. Receptor es quien recibe el mensaje; canales son los medios a través



de quien se transmiten los mensajes y contexto o instancias es en donde ocurre la comunicación. Se debe agregar que la comunicación puede ser utilizada para crear confianza, respeto y bienestar. También ayudar en el proceso de comunicación personal, organizacional, grupal. Sin embargo, se deben superar distintas barreras de comunicación para lograr una comunicación efectiva; las barreras más destacables que podemos encontrar son: ideas preconcebidas, desconfianza, conflictos internos, desinterés al escuchar y percepciones propias (Chiavenato, 2014, pp. 53-54)

Es necesario mencionar que las barreras de comunicación se dividen en 3 tipos: barreras físicas, es decir, interferencias que ocurren en el ambiente donde ocurre la comunicación; barreras personales, las cuales son interferencias que ocurren por la desidia del mismo receptor, siendo el desinterés por escuchar una de las principales barreras. Así, se encuentran las barreras semánticas, estas son distorsiones que ocurren por los símbolos que se utilicen en la comunicación (Chiavenato, 2014, p. 54)

Por otra parte, para que la comunicación sea realmente efectiva debe haber credibilidad, es decir, garantizar que la información que se transmite es verídica y adecuada. Así, se podrán evitar los chismes y rumores, que tanto daño le hacen a cualquier organización (Túnez y Costa-Sánchez, 2015, p.19).

Finalmente, la información que se transmitirá debe ser comprensible para cualquier individuo que labore en la organización, de tal manera que todos los niveles organizacionales puedan captar la misma idea, y por lo tanto trabajar al unísono en sus respectivas labores (Münch, 2010, p.110). Para realizar diferentes actividades se necesitan efectivos sistemas de comunicación. Toda coordinación ambigua genera errores, que merman las actividades programadas en las zonas de trabajo y afectan en la consolidación de objetivos. Para esta autora existen tipos de comunicación que se suelen considerar al momento de dirigir una compañía las cuales son: Formal, se origina por la organización, fluye por conductos regulares de manera escrita, mensajes, disposiciones. Informal, se origina dentro de la organización; así tenemos: comentarios, opiniones, chismes, rumores, etc. Este modo de información es importante, ya que puede crear buenos equipos, así como

también puede destruirlos. Vertical, relacionada a la comunicación que va desde un nivel organizacional superior a otro inferior. Ejemplo: órdenes, informes, entre otros. Horizontal ocurre en niveles jerárquicos similares. Verbal, se transmite de manera oral. Escrita, se transmite de manera escrita o gráfica. No verbal, se refiere al lenguaje corporal.

La comunicación es una actividad crucial al momento de plantear las estrategias de la empresa. Además, a través de la comunicación las compañías transmiten sus valores y funciones, buscando siempre mejorar los procesos de la compañía y crear vínculos fuertes con los colaboradores (Túnez y Costa-Sánchez, 2015, p.17)

Gracias a la comunicación, se obtiene información valiosa que ayuda y sustenta una decisión empresarial, la cual siempre involucra riesgos y costos (Munch, 2010, p.114)

En esta investigación las dimensiones de la comunicación efectiva se han planteado en base a lo que Munch (2010), considera como indispensable: Oportunidad; es una característica importante en la que se debe considerar el tiempo y forma. Sencillez y claridad, implica que la forma de transmitirla sea usando un lenguaje fácil de entender por el receptor. Integridad, considera que la comunicación debe permitir cohesionar a los integrantes de la organización con el fin de desarrollar un trabajo cooperativo para la consecución de objetivos establecidos. Aprovechamiento de la organización informal, pues si la administración hace uso de la estructura informal dentro de la empresa entonces puede cubrir los vacíos que deja los canales de información de la estructura formal. Además, contempla la concisión, la cual se requiere usar la información exclusivamente necesaria e importante para evitar ineficiencia y burocracia en la comunicación. Difusión; la empresa requiere comunicarse formalmente de manera escrita, usando canales apropiados y evitando el papeleo excesivo. Credibilidad, toda información que se brinda debe ser verídica y fidedigna para garantizar la confiabilidad. ( p.110)

Al respecto de la variable Control administrativo este estudio fundamenta sus planteamientos principalmente en base a dos teorías importantes de la administración:

Por un lado la teoría científica de la administración de Taylor (1911), quien se centra en la gestión del trabajo y en los trabajadores, guiado por el pensamiento de la eliminación de las pérdidas de tiempo, dinero u otros, busca incrementar la eficiencia de la organización a través del incremento de eficiencia a nivel operativo. Esta teoría aporta los cuatro principios de la administración: Primero: Principio de planeación: reemplazar el aspecto individual, la improvisación y el accionar empírico- práctica del trabajador a cambio de los métodos sustentados en procesos científicos, sustituir todo ello por la ciencia a través de la planificación del método de trabajo. Segundo: Principio de preparación: Elegir científicamente los trabajadores teniendo en cuenta las aptitudes, luego capacitarlos a fin de producir más en cantidad y calidad, en función al método previsto. Utilizar y repartir racionalmente la maquinaria, así como los equipos que se usarán para la producción. Tercero: Principio de control: Inspeccionar el trabajo a fin de verificar que se está realizando según los lineamientos previstos y acorde con el plan formulado. Para que el proceso sea el mejor, la gerencia debe estar atento a los empleados. Cuarto: Principio de ejecución, para que el trabajo se realice con disciplina, se debe fijar responsabilidades, así como facultades. (Citado por Chiavenato, 2014, p. 56)

Desde otro ángulo se considera la Teoría Clásica de Fayol (1916), que está enfocada directamente hacia la estructura de la empresa, mediante la forma y disposición de los órganos componentes de la empresa, así como de sus intereses, pretende incrementar la eficacia de la organización. Determinó los componentes de la administración: planeación, organización, dirección, coordinación y control, los mismos que se consideran como funciones del administrador. Sin embargo, sus seguidores contradijeron la definición que planteó sobre los componentes de la administración, así se tiene que Urwick considera que son siete los elementos de la administración y por ende son siete las funciones de un administrador: Investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control. (Citado por Chiavenato, 2014).

Se ha tomado en consideración algunas definiciones para la variable control administrativo; quedando definida como el proceso estructurado, cuyo fin es medir que las acciones que realiza la empresa estén acordes con las expectativas u objetivos establecidos (Bernal y Sierra, 2013, p. 326).

También control se define como la capacidad de manipular algo con el objetivo de obtener un resultado deseado (Ramón, s.f., p.1)

Mientras que Robbins (1996) considera el control como el proceso de normar actividades que conduzcan a garantizar que realmente se estén logrando tal como fueron planeadas y si no es así, se vayan corrigiendo cualquier alteración importante que pudiera afectar, (p.654). Por supuesto que este autor estaría incluyendo la retroalimentación como parte importante en el control dentro de la empresa.

Por otro lado Stoner (1996) define al control administrativo como el proceso en el cual se busca garantizar que las actividades que ocurren en la realidad se alineen a las actividades previstas" (p.610)

Adicionalmente para Fayol, el control se enfoca en medir que todo se realice en conformidad con el plan programado, en función a las órdenes dadas y a los principios administrativos; además considera que busca determinar las faltas y equívocos con el propósito que se puedan reparar e impedir en lo posible que vuelva a ocurrir. (Citado por Chiavenato, 2014).

En síntesis de las diferentes definiciones recogidas se puede destacar que el control tiene elementos básicos: Primero, se debe realizar un proceso de verificación de las acciones ejecutadas. Segundo, se debe establecer parámetros para identificar posibles alteraciones en los resultados obtenidos. Tercero, el control permite enmendar fallas, de probables desviaciones en las actividades realizadas o bien en resultados y finalmente mediante el proceso de control se debe plantear los objetivos o las actividades a cumplir, después de haber realizado las correcciones pertinentes.

El control en la administración busca asegurar que los resultados sean iguales o mejores a los objetivos planteados (Chiavenato, 2011, p.151)

La empresa logra sus objetivos cuando el control cumple su función de medir y corregir el desarrollo, esto está bastante ligado a la etapa de planeación (Koontz, Wehrich y Cannice, 2012, p.496); así mismo según Jara (2009) el control busca implementar un adecuado manejo de las necesidades en la organización. Sin embargo, deben existir ciertas características que aseguren que la eficacia del sistema. El sistema de control debe caracterizarse por ser preciso, oportuno, económico, flexible, entendible, bien dirigido, razonable y capaz de solucionar cualquier contingencia que ocurra ( p. 7)

Cualquier proceso de control debe incluir: estándares que servirán como criterios para saber cómo se desempeña una actividad, ser capaz de poder medir el desempeño y brindar soluciones que corrijan los errores (Koontz et al., 2012, p.496)

Las fases del control administrativo son cuatro: planteamiento de estándares y criterios, la observación del desempeño, la contrastación del desempeño actual en relación al esperado y finalmente, las acciones correctivas a los problemas presentados (Chiavenato, 2011, pp. 151-152); pero el proceso según Münch difiere ligeramente del visto anteriormente, ella añade la retroalimentación o feedback como parte del proceso de control. Según Münch (2010) la retroalimentación brinda elementos para prevenir las posibles fallas y errores, también para realizar cambios en el proceso administrativo (p.125). Para maximizar la eficacia del control es necesario desarrollarlo de manera integral, siendo aplicado de forma continua en la organización.

Uno de los tipos de control más efectivos es el control preventivo o anticipativo, este destaca por ser capaz de colocarse en una situación futura que le permite corregir error antes de que ocurran (Koontz et al., 2012, p.506)

La trascendencia del control administrativo radica en que éste está fuertemente relacionado con la planificación, porque permite contrastar los resultados actuales contra los resultados previstos en la planeación. El control es muy importante debido a que: permite comprobar que tan bien se han gestionado

las actividades, busca mejorar la calidad de los procesos, protege los intereses económicos de la organización, permite garantizar el logro de los objetivos y plantear propuesta para evitar errores (Münch, 2010, p.125)

El control puede ser: preventivo, concurrente y posterior (Bernal, 2013, p.327), al igual que para Terry (1999). A partir de este planteamiento se formularon las tres dimensiones para la variable control administrativo en esta investigación, ellas son: Primero: control preventivo; que es la herramienta más oportuna de usar por los administrativos, se utiliza previo a la implementación de los eventos o procesos, busca prevenir que ocurran problemas previos a la realización de actividades planificadas, al respecto Robbins y Coulter (2008). Plantean que tomar medidas administrativas es clave en el control anticipativo, para esto se necesita tener información veraz y a tiempo, sobre el ambiente específico y así prevenir los cambios anticipándose a la ocurrencia de los hechos. Segundo: Control concurrente; es la inspección que se lleva a cabo en paralelo al desarrollo de determinada actividad. La manera más adecuada de llevar a cabo este control es la fiscalización directa en el sitio de trabajo. Tercero: control posterior; este tipo de supervisión usa la información para aplicar cambios, se realiza en función a procesos o actividades ya realizadas, da a conocer la efectividad de los resultados obtenidos en función a lo planificado y es importante para realizar la retroalimentación de los resultados previstos. Cuando se ha previsto el control anticipativo y concurrente durante los procesos entonces los controles de retroalimentación asumen trascendental importancia, por el contrario, si se aplica un control solo al finalizar, sin realizarse los anteriores las consecuencias podrían ser muy nocivas para la empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo de investigación**

Este estudio fue categorizado en un tipo de investigación básica, según Baena (2017), porque para él, esta forma de investigación es el estudio de un problema determinado, enfocado en la búsqueda de conocimientos, se sustenta con teorías ya existentes. Según Salinas (2010), es aquella cuyos resultados no resuelven un problema de inmediato ni ayudan a resolverlo". Constituye la base de las otras formas de investigación (p. 16).

##### **Diseño de la Investigación**

En este estudio se asumió un diseño no experimental, transversal descriptivo correlacional.

Se consideró no experimental debido a que en este estudio no se manipuló intencionalmente las variables (Hernández, Fernández, et al., 2014, p.152).

El estudio fue transversal debido a que se enfocó en un determinado lapso de tiempo (Hernández, Fernández, et al., 20014, p.154).

Esta investigación fue de nivel descriptivo, correlacional.

Es descriptiva en función a que detalló las características y rasgos resaltantes del hecho que se va a analizar ((Hernández, Fernández, et al., 2014 p. 92)

Es correlacional por que pretende conocer el nivel de relación entre las dos variables determinadas bajo estudio. (Hernández, Fernández, et al., 2014, p.93)

El método utilizado en este estudio fue el hipotético deductivo, que involucra una serie de pasos estructurados abarcando la observación, la creación de hipótesis y su posterior comprobación. (Bernal, 2010, p.60)

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, por que buscó comprobar una determinada hipótesis a través de la información numérica y los análisis estadísticos (Hernández, Fernández, et al., 2014, p.104)

### **3.2. Variables y operacionalización**

Este estudio se ha trabajado con dos variables, considerando como variable a una entidad abstracta que puede cambiar; cada cambio debe ser capaz de ser observable y medible (Hernández et al., 2014, p.105).

Las variables son de tipo cualitativo,

Variable 1: Comunicación efectiva (variable cualitativa)

Variable 2: Control administrativo (variable cualitativa)

#### **Variable 1: Comunicación efectiva.**

Según Münch (2010, p.109 - 110) la comunicación efectiva en la empresa se define como el proceso mediante el que se trasmite y recibe información en una organización de forma oportuna, sencilla, clara, integral, concisa y confiable.

Se estableció las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Oportunidad**

Considera que la información debe ser transmitida en el tiempo y forma adecuados.

Para esta dimensión se consideró el indicador tiempo y forma.

#### **Dimensión 2: Sencillez y claridad.**

La manera en que se trasmite y se expresa la información, deben ser en un lenguaje accesible para el receptor.

El indicador correspondiente para esta dimensión es accesibilidad.

#### **Dimensión 3. Integridad**

Se debe mostrar que la comunicación cumple el rol de lazo integrador entre los miembros de la organización, a fin de obtener la cooperación indispensable para la alcanzar los objetivos propuestos.



En esta dimensión se tuvo como indicador; cooperación

#### **Dimensión 4: Aprovechamiento de la organización informal.**

Para lograr una comunicación efectiva, se debe complementar los canales de la organización formal con la información valiosa que se puede recoger por los canales informales de la empresa.

Se estableció como indicador; canales de información.

#### **Dimensión 5: Concisión**

Se requiere evitar exceso de información para no causar ineficiencia o burocracia y esta información debe ser lo más concreta posible.

Se consideró el indicador eficiencia.

#### **Dimensión 6: Difusión**

La información debe ser entregada de manera preponderantemente por escrito, usando los canales imprescindibles, pero evitar los excesos en el papeleo.

El indicador planteado fue; flujos.

#### **Dimensión 7: Credibilidad.**

La comunicación debe estar siempre acorde a la verdad, así se caracterizará por ser confiable.

Para esta dimensión se consideró, la veracidad

#### **Escala de medición**

La escala de medición correspondiente para la variable comunicación efectiva fue nominal.

#### **Variable 2: Control administrativo.**

Según Bernal y Sierra (2013, p.326) considera que el control administrativo es el proceso estructurado, cuyo fin es medir que las acciones que realiza la empresa estén acordes con las expectativas u objetivos establecidos

Las dimensiones para esta variable fueron establecidas en función al planteamiento de Bernal y Sierra (pp. 326 – 328).

### **Dimensión 1 Control preventivo.**

Según Bernal (2013). Es el control que se lleva a cabo de manera anticipada, este tipo de control es preferido para los administradores y se lleva a cabo previo a la implementación de los eventos o procesos. Se lleva a cabo con el fin de evitar que se susciten inconvenientes antes de la ejecución de las actividades planificadas (p.328)

En esta dimensión se tuvo como indicadores:

Toma de medida preventiva.

Información oportuna.

Información confiable.

### **Dimensión 2: Control concurrente.**

Bernal (2013). Este tipo de control tiene lugar en el transcurso de la ejecución de cierta actividad o proceso; en el mismo lugar donde se lleva a cabo y esto es posible mediante la supervisión directa de la actividad o proceso.

Se tomó como indicador; supervisión directa.

### **Dimensión 3: Control posterior.**

Bernal (2013). Esta forma de control se realiza después de haberse ejecutado los procesos o actividades, reporta sobre la efectividad de los resultados hallados en relación a los objetivos planificados, la información recabada se utiliza para ejecutar cambios, es trascendente para realizar retroalimentación en función a los resultados. El control posterior es relevante si se ha programado y ejecutado el control preventivo y recurrente; de lo contrario si se aplica solo el control posterior

al final de la actividad o proceso, las consecuencias pueden ser considerablemente negativas para la empresa.

Para esta dimensión se estableció como indicadores:

Eficacia de los resultados.

Retroalimentación.

### **Escala de medición**

La escala de medición de la variable control administrativo fue nominal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

#### **Población**

Según Valderrama (2015), plantea que es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, las mismas que pueden ser observadas (p.182).

La población total en este estudio estuvo inicialmente integrada por los 34 trabajadores de la empresa Vicamar S.A.C., pero debido a la situación de emergencia nacional del Perú (COVID-19), declarado por D.S. 044-2020-PCM, algunos trabajadores ya no se encuentran laborando por lo que quedó conformada por 21 trabajadores de esta empresa.

**Criterios de inclusión:** Están incluidos todos los varones y mujeres trabajadores de la empresa Vicamar S.A.C. durante el año 2020.

#### **Muestra**

Debido a que la población es bastante pequeña, se consideró la muestra censal, la cual se define como una muestra que abarca a la población en su totalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.174). En este estudio la muestra censal equivale a los 21 trabajadores que se encuentran laborando en la empresa Vicamar SAC. En el año 2020.

## **Muestreo**

En este estudio no se utilizó ningún tipo de muestreo debido que se trabajó con toda la población, se asumió un muestreo censal, por tanto se ha usado todos los elementos de la población.

## **Unidad de análisis**

Los trabajadores de la empresa Vicamar SAC., los mismos que han sido sometidos a encuesta, brindando la información mediante el cuestionario

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnicas de recolección de datos.**

En esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta, asumiendo la postura de Valderrama (2015) que manifiesta que son las diferentes formas usadas para recabar información y probar el objetivo de un estudio

#### **Encuesta**

Es un método de investigación que al aplicarlo significa el seguimiento al estudio de investigación, la cual está orientada a un objeto científico de investigación” (López y Fachelli, 2015. pág.14).

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

Se considera como los materiales a emplear con el fin de recoger la información que se procesará; uno de los instrumentos utilizados es el cuestionario Valderrama (2015).

El instrumento válido y confiable usado en este estudio fue el cuestionario

## **Cuestionario.**

El cuestionario es uno de los instrumentos de fuente primaria para recabar los datos, contiene un conjunto de interrogantes o ítems con el propósito de tener información de los encuestados, según Pino (2018).

El cuestionario es el reflejo de toda la problemática de una investigación siendo una fase delicada en el proceso de la investigación (López y Fachelli 2015, p. 23).

En este estudio el cuestionario estuvo compuesto de 26 ítems, de ellos 14 ítems para medir la comunicación efectiva y 12 ítems midieron el control administrativo. Se usó la escala de Likerts; considerando valores de 1 para siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 para casi nunca y finalmente 5 para nunca.

## **Validez**

Considerando como validez la atribución de un instrumento para medir lo que ciertamente se propone medir (Hernández, Fernández, et al., 2014, p. 200). En este estudio se aplicó la validez de contenido, mediante el juicio de 3 expertos, ellos fueron; Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo, Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka y Ph.D. Cárdenas Saavedra, Abraham, quienes emitieron su veredicto como aplicable, quedando probada la validez de contenido del instrumento con el que se recopilaban los datos. (Los sustentos se encuentran en anexos).

## **Confiabilidad**

Por otra parte, la confiabilidad se entiende como la cualidad de un instrumento para poder dar datos consistentes en aplicaciones repetidas a un mismo individuo u objeto, es decir debe brindar los mismos datos en tiempos diferentes (Hernández, Fernández, et al., 2014, p.200).

En esta investigación la confiabilidad se determinó por consistencia interna, se administró el Alfa de Cronbach, por ser una de las medidas de confiabilidad más usadas en las ciencias sociales (Bonnet & Wright, 2014, p.3). Según los resultados obtenidos con el programa SPSS versión 24, el alfa Cronbach fue de 0.78 para el instrumento que mide la comunicación efectiva y 0.898 para el instrumento que mide el control administrativo., con ello se interpreta que la confiabilidad es alta y

muy alta respectivamente, tomando como referencia a Ruiz (2015, p. 12) y conociendo que, mientras más cerca este el coeficiente de ser 1 mayor será su confiabilidad (Hernández, Fernández, et al., 2014, p. 207).

El procedimiento se considera en anexos.

### **3.5. Procedimientos**

En este estudio la recolección de datos se realizó de manera virtual, debido al cumplimiento de las normas en el contexto de la emergencia nacional, respetando de esta manera el aislamiento social, para ello se contó con el conocimiento y autorización escrita del gerente de la empresa. Se adecuó el cuestionario en un formulario google cuyo link fue enviado por correo y otros medios, logrando la comunicación vía teléfono con cada uno de los participantes antes de la aplicación del instrumento y se les explicó cómo proceder, recalcando la importancia de la veracidad de sus respuestas.

Después de recoger los datos usando como instrumento el cuestionario para medir la comunicación efectiva y el control administrativo, éstos fueron tabulados, luego procesados utilizando el programa estadístico IBM SPSS versión 24, que brindó las correlaciones según los objetivos, luego se procedió a interpretar los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para este estudio se realizó la estadística descriptiva e inferencial.

En el análisis de los datos recogidos se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Se aplicó estadística no paramétrica, la prueba de contrastación de hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman o Rho de Spearman, pues las variables que se estudiaron son de naturaleza cualitativas; se investigó una correlación entre variables. (Hernández, Fernández, et al., 2014, p. 326). Para analizar los valores obtenidos en el coeficiente de Spearman se tuvo en cuenta los valores brindados por Valderrama y Jaimes (2018).

### **3.7. Aspectos éticos.**

Este trabajo de investigación respeta la propiedad intelectual, por ello se han citado todas las fuentes de consulta que aportaron a este trabajo, usando la norma APA, cumpliendo con los estándares de publicación internacional según exige el Artículo 15 del Código de Ética en investigación emitido por la Universidad Cesar Vallejo, autorizada por resolución de consejo universitario No. 0126-2017/UCV.

Así mismo la información registrada en este trabajo es auténtica y para ello se ha evaluado con el programa Turnitin, el mismo que demuestra que está dentro de los límites permitidos de coincidencia respecto a otras fuentes de consulta.

Por otro lado se respetó en todo momento la debida confidencialidad de los sujetos que participaron aportando la información para el estudio, según indica el inciso h del numeral 2.3.3. de la autoría y resultados de la investigación científica; capítulo II, Código nacional de la integridad científica de CONCYTEC.

Los resultados que se muestran en este trabajo son auténticos, no han sido manipulados o duplicados.

## IV. RESULTADOS

En esta investigación los resultados se muestran según los objetivos planteados.

### Contrastación de hipótesis general

En función al objetivo general que fue determinar la relación entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 1: Correlación entre Comunicación efectiva y el control administrativo

		V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	V2. CONTROL ADMINISTRATIVO
Rho de Spearman	V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	Coeficiente de correlación 1,000 Sig. (bilateral) 0,001 N 21	,655 0,001 21
	V2. CONTROL ADMINISTRATIVO	Coeficiente de correlación ,655 Sig. (bilateral) 0,001 N 21	1,000 21

*Fuente: Datos recogidos en el cuestionario y procesados con SPSS- Versión 24.*

$H_0$  = No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

$H_1$  = Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

Si  $Sig < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  (hipótesis nula) y se acepta  $H_1$  (hipótesis alternativa).

Analizando los resultados de la tabla 1 se observa que la Sig. es 0,001 por tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ,



Observando el coeficiente de Spearman en ambas variables es 0,655, ello significa que existe correlación positiva media con tendencia a considerable, tomando como referente a Valderrama y Jaimes (2018).

La comunicación efectiva se relaciona significativa y directamente con el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020,

### Contrastación de hipótesis específica 1

Para el objetivo específico 1 que es determinar la relación de la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 2: Correlación entre Comunicación efectiva y el control preventivo.

			V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	D8. CONTROL PREVENTIVO
Rho de Spearman	V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,495*
		Sig. (bilateral)		0,023
		N	21	21
	CONTROL PREVENTIVO	Coeficiente de correlación	,495*	1,000
Sig. (bilateral)		0,023		
N		21	21	

*Fuente: Datos recogidos en el cuestionario y procesados con SPSS- Versión 24.*

$H_0$  = No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

$H_1$  = Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

Si  $Sig < 0,05$ , Se rechaza la  $H_0$  (hipótesis nula) y se acepta  $H_1$  (hipótesis alternativa).

Analizando los resultados registrados en la tabla 2 se observa una sig. de 0,023 por tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ,

Observando el coeficiente Rho Spearman en ambas variables es 0,495, por ello se infiere que existe correlación positiva débil con tendencia a media, tomando como referente a Valderrama y Jaimes (2018).

La comunicación efectiva se relaciona significativa y directamente con el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020,

### Contrastación de hipótesis específica 2

Teniendo en cuenta el objetivo específico 2 que fue determinar la relación de la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, se registró el siguiente resultado:

Tabla 3: Correlación entre Comunicación efectiva y el control concurrente.

		V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA		D9. CONTROL CONCURRENTE
Rho de Spearman	V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)		,551** 0,010
		N	21	21
	CONTROL CONCURRENTE	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,010	
		N	21	21

*Fuente: Datos recogidos en el cuestionario y procesados con SPSS- Versión 24.*

$H_0$  = No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

$H_1$  = Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

Si  $\text{Sig} < 0,05$ , Se rechaza la  $H_0$  (hipótesis nula) y se acepta  $H_1$  (hipótesis alternativa). Analizando los resultados de la tabla 3, se observa una sig. de 0,001 por tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ,

Se observa que el coeficiente Rho Spearman es 0,551, ello significa que existe correlación positiva media, teniendo como referente a Valderrama y Jaimes (2018). La comunicación efectiva se relaciona significativa y directamente con el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020,

### Contrastación de hipótesis específica 3

Finalmente para el objetivo específico 3 que fue determinar la relación de la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020. Se encontró los resultados mostrados.

Tabla 4: Correlación entre Comunicación efectiva y el control posterior.

			V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	D10. CONTROL POSTERIOR
Rho de Spearman	V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)		,700**
		N	21	21
	CONTROL POSTERIOR	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	21	21

*Fuente: Datos recogidos en el cuestionario y procesados con SPSS- Versión 24.*

$H_0$  = No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

$H_1$  = Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

Si  $\text{Sig} < 0,05$ , Se rechaza la  $H_0$  (hipótesis nula) y se acepta  $H_1$  (hipótesis alternativa).

Observando los resultados de la tabla 4, se tiene una sig. de 0,000, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Analizando el coeficiente Rho Spearman es 0,700, ello significa que existe correlación positiva media con tendencia a considerable, teniendo como referente a Valderrama y Jaimes (2018)

La comunicación efectiva se relaciona significativa y directamente con el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020,

## V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados en esta investigación se acepta la hipótesis general que establece que existe relación directa media entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, debido a que los resultados demostraron que se obtuvo en la correlación de Spearman de 0.655, con significancia de 0.001, el mismo que permitió aceptar la hipótesis alternativa antes descrita, por tanto rechazar la hipótesis nula.

Estos resultados están relacionados con lo que plantea Gordillo (2018) en su tesis titulada comunicación efectiva y la influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Data Tools S.A. Callao, en la que se determinó la existencia de relación significativa directa considerable entre la comunicación efectiva y la satisfacción del cliente, habiendo analizado sus resultados mediante la Rho Spearman, siendo un estudio también descriptivo correlacional. Al igual que los hallazgos de Voss y Brettel (2014), en su investigación denominada "The Effectiveness of management control in small firms, perspectives from resource dependence theory", investigación de tipo correlacional con enfoque cuantitativo fueron que, el control tiene un efecto más fuerte en el desempeño de las PYMES si la empresa enfatiza la administración de los recursos humanos.

Así mismo Aguilar (2015) en la investigación titulada "El control administrativo y el cumplimiento de objetivos en la empresa Lionheart Construcciones", muestra que, el control administrativo tiene una relación significativa con el cumplimiento de objetivos.

Los hallazgos entre la comunicación efectiva y el control administrativo en este estudio, se contrasta con el objetivo que plantea Fayol (1916) en la teoría clásica que es la eficiencia de la organización, todo ello enmarcado dentro del proceso administrativo y sus etapas que son según él, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, Así como el principio del control de la Teoría Científica de Taylor (1911), formulado para constatar que las actividades se están realizando según lo planificado.

Se aceptó todas las hipótesis específicas por los resultados alcanzados.

Así se afirma que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña 2020, porque los resultados muestran que el coeficiente de Spearman hallado fue de 0.495 con una significancia de 0.023, lo que implica que la correlación es positiva y media entre las variables de estudio antes citadas.

Se puede contrastar con los resultados de Ruiz y Jiménez (2016), tesis titulada "Niveles de la comunicación efectiva en los colaboradores de las entidades financieras, Cajamarca, cuya investigación cualitativa, de diseño no experimental, establecieron que los tipos de comunicación: descendente, ascendente, diagonal y horizontal, están relacionados con la comunicación efectiva; el mismo estudio se desarrolló con un enfoque cualitativo, utilizo un diseño no experimental como el presente, donde la comunicación efectiva y el control están enfocadas según el primer principio de la administración incluida en la teoría científica planteada por Taylor (1911) , para reemplazar la improvisación por la ciencia a través de la planeación, por ello el control preventivo debe estar a cargo del gerente como señala el cuarto principio de esta teoría científica, sobre la responsabilidad y especialización de los que dirigen la organización, en la planificación del trabajo.

Por otro lado se tiene que estos resultados encontrados contrastan con lo que plantea Benal (2013) que una de las etapas importantes para el control preventivo es la planificación de los eventos o procesos y que estos deben ser debidamente comunicados de manera veraz y a tiempo, es decir mediante una comunicación efectiva con todas sus características como plantea Munch (2010).

Otra hipótesis específica que se acepta es la que afirma que existe relación directa, entre la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, pues se halló un coeficiente de Spearman de 0.551 con una significancia de 0.010, que implica una correlación positiva, media entre la variable comunicación efectiva y el control administrativo.

Este planteamiento está en relación con lo encontrado por Quero, Mendoza y Torres (2014). en el artículo científico “Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica”, estudio con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, en que concluyeron que el comportamiento de los directores refleja de alguna manera que se cumplan algunas veces los elementos de la comunicación.

También Siqing, Cangyan, Jihong, Li y Huali (2014), en el artículo científico indexado titulado “Impact of Effective Communication, Achievement Sharing and Positive Classroom Environments on Learning Performance”, de corte fue cuantitativa y diseño no experimental, descriptivo correlacional encontraron que cuando los maestros crean un sentido de comunidad, responden a los estudiantes y fomentar relaciones positivas, los estudiantes están más comprometidos y entusiasmados con el aprendizaje y se inclinan a mejorar su rendimiento académico.

Estos resultados respecto se relacionan con los planteamientos de Túnez y Costa (2015), quienes plantea que la comunicación es sumamente trascendente al momento de establecer las estrategias de la empresa, así mismo mediante la comunicación las organizaciones plasman los valores y funciones, con el fin de establecer fuertes vínculos entre los trabajadores de la empresa. Además de estar reforzada por el principio de la ejecución Taylor (2011)

Finalmente, se da por aceptada la hipótesis específica que establece que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, en consecuencia de los resultados que demostraron que se obtuvo una correlación de Spearman de 0.700, con significancia de 0.000, el mismo que permitió aceptar la hipótesis alternativa antes descrita, por tanto rechazar la hipótesis nula.

Este resultado se puede comparar con los resultados plasmados por

Hinojoza y Tuero (2017), en el estudio titulado “La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica” que demostraron que hay influencia significativa de la comunicación efectiva versus la calidad del servicio. Así mismo los resultados de Obispo (2018) en su tesis titulada “Control administrativo y procesos de compra en la empresa Inmobiliaria S.A. Santiago de Surco” quienes realizaron una investigación de nivel descriptivo, correlacional, usando un diseño no experimental, transversal revelaron que el control administrativo en una organización está relacionado con los procesos de compra.

También los resultados, respecto a esta hipótesis se contrastan con los hallazgos de Bisbe y Otley (2004), quienes en el artículo científico indexado “The effects of the interactive use of management control systems on product innovation”, en un estudio de nivel correlacional de tipo cuantitativo. Distinguió explícitamente los diferentes tipos de efectos involucrados y probando su importancia, llegó a la conclusión que el sistema de control de gestión no favorece la innovación.

Los resultados de esta investigación están relacionados con el modelo en espiral de Dance (1967), quien admite el feed-back en el proceso de comunicación espiral, resaltando el carácter dinámico de la comunicación por la cual cada evento repercute sobre el que se encuentra a continuación, considerando de esta manera a una comunicación que va hacia adelante, incrementando el nivel de comprensión y la relación comunicativa que se desarrolla entre los participantes.

Así mismo estos resultados se refuerzan por Robbins (1996) y Koontz (2012) quienes incluyen la retroalimentación como aspecto trascendente en el control en una organización, a fin de brindar soluciones o corregir errores y se relacionan con el planteamiento de Fayol (1916) quien considera que el control también sirve para identificar las fallas a fin de corregirlas y prevenir que se repitan.

Desde otro ángulo se debe reconocer que en este estudio los resultados, tienen una limitación para ser generalizados, pues la muestra censal bajo estudio es muy reducida y bajo la situación de la coyuntura actual sólo se aplicó de manera



virtual, lo que da lugar a que se podrían haber participado variables intervinientes, que no fueron medidas o impedidas.

## **VI. CONCLUSIONES**

Las conclusiones de este estudio se han planteado en función a los objetivos y hallazgos obtenidos.

### **Primera**

En esta investigación se determinó que existe relación directa de 0.655 que es una correlación positiva media, con un nivel de significancia de 0,001, entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

### **Segunda**

Se determinó que existe relación directa de 0.495 que es una correlación positiva media, con un nivel de significancia de 0,023, entre la comunicación efectiva y el control preventivo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

### **Tercera**

Se determinó que existe relación directa de 0.551, que es una correlación positiva media, mostrando un nivel de significancia de 0,001, entre la comunicación efectiva y el control concurrente en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

### **Cuarta**

Se determinó que existe relación directa de 0.700, que es una correlación positiva media, con un respectivo nivel de significancia de 0,000, entre la relación de la comunicación efectiva y el control posterior en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda al coordinador de recursos humanos de la empresa Vicamar SAC., mostrar los resultados de esta investigación que demuestran que existe relación directa entre a comunicación efectiva y el control administrativo, a fin de concientizar a los trabajadores de esta empresa a prepararse para mejorar la comunicación hasta lograr que sea efectiva.

### **Segunda**

Se sugiere al gerente general de la empresa Vicamar SAC. que utilice estos resultados de impacto para la empresa con el fin que pueda establecer planes de mejora para una comunicación efectiva y así mejorar los resultados de los procesos de control en la organización.

### **Tercera**

Se recomienda a futuros investigadores realizar esta investigación en otras áreas o en otras empresas para contrastar y poder generalizar los hallazgos de este estudio.

### **Cuarta**

Se recomienda a futuros investigadores enfocados en estas variables, utilizar en poblaciones más numerosas y trabajar con una muestra aleatoria.

## REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). Introducción a las teorías de la información y comunicación. Universidad de Murcia. España. [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- Bernal, C. y Sierra, H (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da ed.). Colombia: Prentice Hall
- Bisbe, J. & Otley, D. (2004). The effects of the interactive use of management control systems on product innovation. *Accounting, Organizations and Society*, 29(8), 709-737.
- Bonett, D. & Wright, T. (2014). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3-15.
- Carrasco S. (2006). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la administración* (7ma ed.). México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Chung, G., Jyh-Shen, C., Chih-Hui, H., Chun-Hsien, W. y Hsin-Ni, L. (2016). Effective marketing communication via social networking site: The moderating role of the social tie. *Journal of Business Research*, 69(6), 2265-2270.
- CONCYTEC. *Código Nacional de la Integridad Científica*. Perú. Recuperado de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/codigo-nacional-integridadcientifica/item/243-codigo-nacional-integridad-cientifica>
- Dane, H. (Agosto 2018), *10 estadísticas cruciales sobre la comunicación interna*. Recuperado de <http://www.mancillaconseil.com/comunicacion-interna-10-datos-cruciales/>

- Duta, N., Panisoara, G. y Panisoara, I. (2015). *The Effective Communication in Teaching. Diagnostic study regarding the academic learning motivation to students. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, 1007-1012.
- Gordillo, J (2018). *Comunicación Efectiva y su Influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Data Tools .S.A. Callao. (Tesis de licenciatura).*
- Griffith, D. (2002). The role of communication competencies in international business relationship development. *Journal of World Business*, 37(4), 256-265.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.*
- López, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- López, P; Fachelli, S. (2015). *La Encuesta. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa.* Bellaterra. Universidad Autónoma de Barcelona. Capítulo II.3. 1ª edición. Edición digital. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Mitus, A. (2016). De Gruyter Open. *Information and Communication in Public Administration in the Context of Management Control Functioning in the Public Finance Sector in Poland.* Vol. 16, No. 2. pp. 181–196.
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.* México: Prentice Hall
- Norouzi, N., Shabak, M., Rashid, M. y Hayak, T. (2015). *The architect, the client and effective communication in architectural design practice. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp. 635-642.
- Obispo, E (2018). *Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco.* Lima.
- Quero Y, Mendosa F. y Torres Y. (2014) *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica Negotium*, vol. 9, núm. 27, enero- pp. 22-33 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela, recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>.
- Robbins, S. y De Cenzo, D.(1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones.* México.
- Ruiz, C. (s.f.) *Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en educación.* Recuperado de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wpcontent/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>

- Salinas, P. (2010). Metodología de la investigación científica. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela. pp 182. Recuperado de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia\\_investigacion.pdf;jsessionid=0B4EA4DF5C2BA31CDA1E577B16CD9AAC?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=0B4EA4DF5C2BA31CDA1E577B16CD9AAC?sequence=1)
- .Seonjeong, L. & Haemoon, O. (2014). Effective Communication Strategies for Hotel Guests' Green Behavior. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 1-12.
- Siqing, S., Cangyan, L., Jihong, S., Li, W. y Huali, C. (2014). Impact of Effective Communication, Achievement Sharing and Positive Classroom Environments on Learning Performance. *Systems Research and Behavioral Science*, 31(3), 471-482.
- Stoner, J.; Freeman, R y Gilbert, D(1996). Administración. Sexta Edición. México
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta. 2.<sup>a</sup> ed.. Lima: Editorial San Marcos.
- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2018). El desarrollo de la Tesis: Descriptiva Comparativa, Correlacional y Cuasi experimental. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Vizcarra, M (marzo, 2020). Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. *Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Publicado en diario oficial El Peruano. Lima. Perú.
- Vizcarra, M (marzo, 2020). Decreto de Urgencia N° 026-2020. *Establece Diversas Medidas Excepcionales Y Temporales Para Prevenir La Propagación Del Coronavirus (Covid-19) En El Territorio Nacional*. Perú. Diario oficial El Peruana. Lima. Perú
- Voss, U. & Brettel, M. (2014). The Effectiveness of Management Control in Small Firms: Perspectives from Resource Dependence Theory. *Journal of Small Business Management*, 52(3), 569-587.
- Welch, M. (2012). Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal communication. *Public Relations Review*, 38(2), 246-254.
- Zareth, L. (2006). El modelo Comunicativo: Teóricos y teorías relevantes. México: Trillas.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.

Zulch, B. ( marzo 2014). *Leadership communication in project management*.  
*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Journals Science Direct .Vol.  
119. pp 172-181.

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Comunicación efectiva</b>	Según Münch (2010, p. 109 - 110) la comunicación efectiva en la empresa es definida como el proceso a través del cual se trasmite y recibe información en una organización de manera oportuna, sencilla, clara, integral, concisa y confiable.	La Comunicación efectiva se medirá mediante las dimensiones: oportunidad, sencillez y claridad, integridad, aprovechamiento de la organización informal, difusión, concisión y credibilidad.	Oportunidad.	Tiempo y forma.	Escala tipo Likerts  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Secillez y claridad	Accesibilidad.	
			Integridad.	Cooperación	
			Aprovechamiento de la organización informal.	Canales de información.	
			Concisión.	Eficiencia.	
			Difusión.	Flujos.	
			Credibilidad.	Veracidad.	
<b>Control administrativo</b>	Según Bernal, Sierra (2013, p.326) el control administrativo consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes.	Para el control administrativo se está considerando las dimensiones control preventivo, control concurrente y control posterior.	Control preventivo	Toma de medida preventiva.	Escala tipo Likerts  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Información oportuna	
				Información confiable	
			Control concurrente	Supervisión directa	
			Control posterior	Eficacia de los resultados	
				Retroalimentación	



## Anexo 2

### Cuestionario para medir la comunicación efectiva y el control administrativo

**Instrucciones:** Marque con una “X” cualquiera de los números que mejor reflejen su opinión, donde el número 1= nunc, 2=Casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. No hay respuestas buenas o malas; sólo interesa que marque el número que refleje su opinión La información se utilizará solamente con fines académicos. *Gracias por su colaboración.*

Items	Escala de Likert				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Los mensajes son remitidos vía correo corporativo en los periodos establecidos	1	2	3	4	5
La comunicación es efectiva en la interacción de todas las áreas y llega a tiempo	1	2	3	4	5
Cuando la gerencia emite comunicados, éstos son recepcionados en físico o por medio digital.	1	2	3	4	5
La facilidad en el desarrollo de las tareas diarias es entendible.	1	2	3	4	5
La comunicación entre las áreas al realizar una actividad es integra, logrando cumplir los objetivos.	1	2	3	4	5
Los objetivos se cumplen por la efectiva comunicación entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
Los canales informativos están representados por los jefes de las áreas	1	2	3	4	5
Se utiliza la organización informal para complementar la comunicación en la organización formal.	1	2	3	4	5
Los mensajes se brindan de manera concreta y adecuada.	1	2	3	4	5
El jefe del área de operaciones canaliza sólo la información necesaria.	1	2	3	4	5
Los procedimientos establecidos son los pertinentes a la programación de tareas y comunicados oportunamente. .	1	2	3	4	5
Las tareas son compartidas entre el personal y se comunican por escrito.	1	2	3	4	5
Se cumple con dar información acorde a la realidad para lograr las metas.	1	2	3	4	5
La confiabilidad en la comunicación ha permitido el cumplimiento de objetivos.	1	2	3	4	5
Los objetivos son claros antes de implementar un proceso.	1	2	3	4	5
Los permisos de seguridad son los adecuados para el desarrollo de actividades.	1	2	3	4	5

Las licencias estatales son eficientes para el logro de metas y objetivos	1	2	3	4	5
Los procedimientos establecidos son lo pertinentes a la programación de tareas	1	2	3	4	5
La empresa informa antes de aplicar un procedimiento interno.	1	2	3	4	5
Se cuenta con información veraz previo a la aplicación de los procesos.	1	2	3	4	5
Se tienen registros sobre el entorno específico y general para prever cambios.	1	2	3	4	5
Se verifica el cumplimiento de objetivos durante el proceso operativo.	1	2	3	4	5
Se recoge información en el sitio de trabajo para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos	1	2	3	4	5
Los objetivos logrados son los mismos que los previstos.	1	2	3	4	5
La medición de resultados se realizan según el tiempo previsto.	1	2	3	4	5
Se realizan cambios según la información recogida durante el proceso.	1	2	3	4	5
Se comunican las decisiones a tomar a las personas que participaron en el proceso.	1	2	3	4	5

Tabla 5. Validez de instrumento, según juicio de expertos

No.	Expertos	Resultados
01	Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham	Aplicable
02	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Aplicable
03	Mg. Fernández Bedoya, Víctor Hugo	Aplicable

## Validación por juicio de expertos



**MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA** <mlunag12@ucvvirtual.edu.pe>  
para mí ▾

sáb., 23 may. 22:16 ☆ ↶ ⋮

El instrumento ES APLICABLE en sus dos variables.

⋮

--

Doctora en Administración  
Licenciada en Educación  
Magíster en Gestión Educativa  
Licenciada en Administración  
CLAD 11167

----- Forwarded message -----

De: **ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA** <acardenass@ucv.edu.pe>  
Date: sáb., 9 may. 2020 a las 0:53  
Subject: Re: Validaciones  
To: MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA <mlunag@ucv.edu.pe>

Estimada Dra. Magaly Ericka Luna:

Reciba mi cordial saludo y en atención a su requerimiento de validación de sus instrumentos de los alumnos y visto la matriz de validación y su evaluación que corresponde, me complace manifestarle que dichos instrumentos ES APLICABLE.

También decirle que le estaré molestando para la validación de sus instrumentos de mis alumnos que son del X ciclo.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi afectuoso saludo por el "DIA DE LA MADRE" y que lo pase de maravilla junto a su digna familia.


Cordialmente;

Ph. D. Abraham Cárdenas Saavedra  
DTC-UCV Los Olivos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CONTROL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA VICAMAR SAC, BREÑA, 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Segundo Montenegro Campos								
Apellidos y nombres del experto: Mgtr., Lic. en Adm. FERNANDEZ BEDOYA VICTOR HUGO								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN EFECTIVA	OPORTUNIDAD	TIEMPO Y FORMA	Los mensajes son remitidos via correo corporativo en los periodos establecidos.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	X			
			La comunicación es efectiva en la interacción de todas las áreas y llega a tiempo.		X			
			Cuando la gerencia emite comunicados, éstos son recepcionados en fisico o por medio digital.		X			
	SENCILLEZ Y CLARIDAD	ACCESIBILIDAD	La facilidad en el desarrollo de las tareas diarias es entendible.		X			
			La comunicación entre las áreas al realizar una actividad es integra, logrando cumplir los objetivos.		X			
	INTEGRIDAD	COOPERACION	Los objetivos se cumplen por la efectiva comunicación entre los colaboradores.		X			
			Los canales informativos están representados por los jefes de las áreas.		X			
	APROVECHAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN INFORMAL	CANALES DE INFORMACIÓN	Se utiliza la organización informal para complementar la comunicación en la organización formal.		X			
			Los mensajes se brindan de manera concreta y adecuada.		X			
	CONCISSION	EFICIENCIA	El jefe del área de operaciones canaliza sólo la información necesaria.		X			
Los procedimientos establecidos son los pertinentes a la programación de tareas y comunicados oportunamente.			X					
DIFUSIÓN	FLUJOS	Las tareas son compartidas entre el personal y se comunican por escrito.	X					
		Se cumple con dar información acorde a la realidad para lograr las metas.	X					
CREDIBILIDAD	VERACIDAD	La confiabilidad en la comunicación ha permitido el cumplimiento de objetivos.	X					
			X					
CONTROL ADMINISTRATIVO	CONTROL PREVENTIVO	TOMA DE MEDIDA PREVENTIVA	Los objetivos son claros antes de implementar un proceso.		X			
		INFORMACIÓN OPORTUNA	Los estándares se establecen antes de un proceso administrativo.		X		Mejorar redacción.	
			La recolección de datos se realiza con antelación a los procesos.		X			
			La empresa informa antes de aplicar un procedimiento interno.		X			
	CONTROL CONCURRENT	SUPERVISIÓN DIRECTA	INFORMACIÓN CONFIABLE	Se cuenta con información veraz previo a la aplicación de los procesos.		X		
			Se tienen registros sobre el entorno específico y general para prever cambios.		X			
	CONTROL POSTERIOR	EFICACIA DE LOS RESULTADOS	RETROALIMENTACIÓN	Se verifica el cumplimiento de objetivos durante el proceso operativo.		X		
			Se recoge información en el sitio de trabajo para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos		X			
			Los objetivos logrados son los mismos que los previstos.		X			
			La medición de resultados se realizan según el tiempo previsto.		X		Mejorar redacción.	
			Se realizan cambios según la información recogida durante el proceso.		X			
			Se comunican las decisiones a tomar a las personas que participaron en el proceso.		X			

Firma del experto:

*Mgtr. Lic. Víctor H. Fernández Bedoya*  
  
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES  
 CLAD REGUC 019026

Fecha 05 / 05 / 2020

*Aplicable*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

Tabla 6: Rangos de Confiabilidad

Grado de confiabilidad	Valoración
No confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada Confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1.00

Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad por variables

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	0,780	14
V2. CONTROL ADMINISTRATIVO	0,898	12

Tabla 8: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores		Interpretación
-1,00	=	correlación negativa perfecta
-0,90	=	correlación negativa muy fuerte
-0,75	=	correlación negativa considerable
-0,50	=	correlación negativa media
-0,25	=	correlación negativa débil
-0,10	=	correlación negativa muy débil
<b>0,00</b>	=	<b>No existe correlación alguna entre las variables</b>
+0,10	=	correlación positiva muy débil
+0,25	=	correlación positiva débil
+0,50	=	correlación positiva media
+0,75	=	correlación positiva considerable
+0,90	=	correlación positiva muy fuerte
+1,00	=	correlación positiva perfecta

*Fuente:* +Datos tomados de Valderrama y Jaimes (2018)

## Autorización para ejecución de investigación en la empresa Vicamar SAC

Lima 12 de octubre del 2019

Señores:

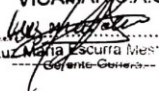
Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización de ejecución de Tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulado "Comunicación Efectiva y Control Administrativo", Breña 2019 por el Sr. Montenegro Campos Segundo, identificado con DNI 41919181, la empresa autoriza la ejecución del proyecto, así mismo nos comprometemos a brindarle todas las facilidades e información necesaria para su realización.

Atentamente

VICAMAR S.A.C

  
Luz María Escurra Mesinza

Gerente General