



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EFECTIVA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDUSTRIAL LOSARO SAC -COMAS - 2019”

Tesis para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Midory Mirella Obregon Torres

Asesor:

Lic. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima - Perú

2021

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Obregon Torres, Midory Mirella

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EFECTIVA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDUSTRIAL LOSARO SAC – COMAS – 2019” para aspirar al título profesional de: Licenciada en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Lic. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Obregon Torres, Midory Mirella para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EFECTIVA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDUSTRIAL LOSARO SAC – COMAS – 2019”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. María Jeanett  
Ramos Cavero  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. William Moises  
Cruzado Perez  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Oscar Guillermo  
Chiccon Mendoza  
Jurado

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a mi madre, Chabela Torres; y mis angelitos Olga Lumbe y Betty Torres; quienes siempre estuvieron conmigo y confiaron en lo que podía llegar a hacer, por ellas y para ellas es mi esfuerzo en esta investigación.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores y a la universidad por brindarme los conocimientos que usaré con el paso del tiempo para demostrar la capacidad que tengo en el ambiente laboral y personal.

También agradecer a mi familia por siempre apoyarme y motivarme a nunca rendirme y seguir adelante ante cualquier circunstancia, pero sobre todo agradezco a Dios por todos los obstáculos que me puso en el camino para poder llegar a ser una mejor persona y profesional.

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática.....	13
Antecedentes Internacionales.....	16
Antecedentes Nacionales.....	20
Bases Teóricas.....	25
1.2. Formulación del Problema.....	34
1.3. Objetivos.....	34
1.4. Hipótesis.....	35
1.5. Justificación.....	35
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>39</b>
2.1 Tipo de Investigación.....	39
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	40
2.2.1. Unidad de estudio.....	40
2.2.2 Población.....	40
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	41
2.4 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	43
2.4.1 Validez de los instrumentos.....	43
2.4.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	44
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
3.1. Resultados de la encuesta.....	47
3.2 Prueba de normalidad.....	55
3.3 Contrastación de hipótesis.....	56
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, LIMITACIONES Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Padrón de colaboradores de la empresa.....	41
Tabla 2: Ficha técnica de instrumento para medir las variables .....	42
Tabla 3: Validez de los instrumentos, según expertos.....	43
Tabla 4: Muestra piloto de la gestión administrativa y la comunicación organizacional .....	45
Tabla 5: Prueba de Kolmogorov-Smimov para una muestra.....	55
Tabla 6: Correlación gestión administrativa y la comunicación organizacional .....	56
Tabla 7: Correlación planeación y la comunicación organizacional .....	57
Tabla 8: Correlación organización y la comunicación organizacional .....	58
Tabla 9: Correlación dirección y la comunicación organizacional .....	59
Tabla 10: Correlación control y la comunicación organizacional .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes, 2008) .....	39
Figura 2: Edad de encuestados.....	47
Figura 3: Género de encuestados .....	47
Figura 4: Tiempo que se encuentra laborando el encuestado .....	48
Figura 5: Puesto de trabajo de los encuestados .....	48
Figura 6: 1er ítem de gestión administrativa.....	49
Figura 7: 2do ítem de la gestión administrativa .....	49
Figura 8: 3er ítem de la gestión administrativa .....	50
Figura 9: 4to ítem de la gestión administrativa .....	50
Figura 10: 5to ítem de la gestión administrativa .....	51
Figura 11: 6to ítem de la gestión administrativa .....	51
Figura 12: 7tímo ítem de la gestión administrativa.....	52
Figura 13: 8vo ítem de la gestión administrativa.....	52
Figura 14: 1er ítem de la comunicación organizacional .....	53
Figura 15: 2do ítem de la comunicación organizacional .....	53
Figura 16: 3er ítem de la comunicación organizacional .....	54
Figura 17: 4to ítem de la comunicación organizacional .....	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	70
Anexo 3: Cuestionario .....	71
Anexo 4: Carta de autorización de uso de información de la empresa .....	72
Anexo 5: Ficha RUC de la empresa .....	73

## RESUMEN

El presente trabajo está orientado a realizar una investigación que pretende identificar el grado de relación existente entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa dentro de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, ya que la gestión administrativa tiene el objetivo de controlar y coordinar las acciones y tareas que se realizan, con el fin de prevenir problemas y llegar a la meta requerida, mientras que la comunicación organizacional es la encargada de una correcta y saludable transmisión de información dentro de las organizaciones, no solo por sus resultados a corto plazo sino también por sus efectos a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, se planteó la pregunta de investigación siguiente: ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa dentro la empresa Corporación Industrial Losaro SAC?, lo cual habilita a derivar preguntas específicas las que se plantean como: ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y las dimensiones de la gestión administrativa dentro la empresa Corporación Industrial Losaro sac? y ¿Cómo influye la comunicación organizacional en la gestión administrativa?; llegando a estas preguntas con la finalidad de satisfacer la necesidad de varias organizaciones en conocer con más precisión la importancia de la comunicación organizacional dentro de las empresas y las ventajas que esta variable propone para alcanzar un mejor desempeño en los colaboradores y el crecimiento de la empresa.

El objetivo de esta investigación se centra en identificar el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional, la gestión administrativa y las dimensiones de la gestión administrativa, para ello se ha consultado distintas fuentes de tipo primario como por ejemplo: revistas, libros, investigaciones especializadas, artículos y repositorios de trabajos de investigación de distintas universidades nacionales e internacionales, siguiendo

un riguroso proceso de identificación, preselección y selección de artículos y tesis orientados a la temática y a la pregunta de estudio; se puso mucho énfasis en que la antigüedad de la información no fuera mayor a cinco años para asegurar la calidad del trabajo. Por otro lado, cabe señalar, que se empleó el método deductivo para el análisis de la información. La búsqueda se realizó empleado las siguientes palabras claves, tales como: gestión, administrativa, comunicación, organizacional.

Los resultados de este trabajo indicaron que la gestión administrativa se ha vuelto una pieza clave que sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas por cumplir, con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de esta, el cual se hace posible a través de la planificación, organización, dirección y control. Mientras que, la comunicación organizacional es un factor de poder, debido a que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros, el cual constituye a su vez, la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone. Por ello los resultados indicaron que la gestión administrativa y la comunicación organizacional tiene una relación directa, ya que las dos variables dependen de cada una para que las metas de las empresas se puedan desarrollar de una manera eficiente.

En esta investigación, se concluyó, primero, que la comunicación organizacional tiene una relación directa con la gestión administrativa. Segundo, que la comunicación organizacional tiene relación con las dimensiones administrativas debido a que describen detalladamente cada una de las actividades a seguir dentro de la empresa. Finalmente, se concluyó que, la comunicación en las organizaciones va más allá del hecho como tradicionalmente la conocemos de emisor, mensaje y receptor. Sabemos que para que la comunicación exista debe haber una retroalimentación, por ello la comunicación organizacional puede ser utilizada como herramienta de trabajo que permita el nacimiento

en las organizacionales para relacionar las necesidades e interés de esta con el de su personal y con la sociedad con el objetivo de llegar a las metas establecidas por la empresa.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, comunicación organizacional, comunicación interna, comunicación externa, dimensiones administrativas, clima organizacional, protocolos de comunicación y cultura organizacional.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, a medida que ha cambiado la mentalidad de centrarse en maximizar la calidad, ha surgido una nueva tendencia en cómo llevar a cabo una gestión administrativa eficaz. Por ello, “en el mundo del trabajo se considera que la gestión administrativa es una actividad para realizar mediante la realización de diversas etapas de trámites administrativos, por lo que se recomienda que las organizaciones ayuden a planificar, organizar, ejecutar y controlar” (Bonilla, 2011, p. 75). Por tanto, este proceso va más allá de la construcción de un nuevo sistema de gestión administrativa, que beneficia a todo el empleado y a toda la sociedad. En cuanto a la comunicación organizacional, esta es una herramienta necesaria para lograr con éxito una buena gestión administrativa.

Nosnik (2005) afirma que "la función debe ser efectiva dentro y fuera de una organización: abierta, evolutiva, flexible, multidireccional e instrumentada". Hoy en día, la mayoría de las empresas en Perú no les dan la importancia que deberían tener a los procesos de comunicación dentro de las organizaciones. Debido a esto, los empleados no se sienten identificados con la empresa y los resultados que obtienen no llegan a ser los esperados por las proyecciones. De ahí que fomentar el liderazgo, la creatividad y la retroalimentación son aspectos que se deben evaluar a la hora de buscar un equipo motivado, decidido, preparado y comprometido que se esfuerce por conseguir los objetivos de la empresa, pero sobre todo que se siente identificado con su filosofía, sus valores, su misión y su visión.

Por otro lado, Chiavenato (2010) considera el avance de la gestión administrativa como “un cuerpo teórico que permite el cumplimiento cabal de los objetivos

institucionales donde está inmerso el capital humano y la estructura organizativa de la empresa” (pág. 334). Aquí el autor resalta los pilares de las grandes, medianas y pequeñas empresas de hoy en día, no obstante, es en el capital humano en donde debería despertarse un profundo interés para cuidar y satisfacer los intereses de este elemento, pues al hacerlo permitirá que los objetivos empresariales se alcancen de manera efectiva, coordinada, consensuada y eficiente.

Según Pérez & Vega (2013): “Las actividades de gestión administrativa no son más que una serie de actividades coordinadas y desarrolladas por la empresa para orientar y controlar la organización; esto en su defecto incrementará la eficiencia, productividad, iniciativa y flexibilidad en la gestión a la hora de la ejecución. De lo anterior, se puede entender que la gestión administrativa es el proceso de formular, coordinar y organizar un entorno en el que el trabajo en equipo pueda alcanzar de manera efectiva las metas marcadas.

A nivel nacional, la gestión administrativa ha sido estudiada de diferentes formas, encontrando como objetivo principal la mejora de la calidad de los productos y / o servicios que brindan las diferentes empresas. Sin embargo, en ocasiones este objetivo no se logra por la falta de acuerdos de comunicación organizacional, lo que demuestra que la mayoría no están preparados para entregar información de manera efectiva, por lo que no pueden alcanzar los diversos objetivos marcados. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que toda organización toma como punto básico su capital humano, pues a partir de ahí es posible planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades y lograr de manera efectiva las metas establecidas.

En esta investigación, surge la interrogante acerca de ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en una empresa?, llegando a esta pregunta con base en las estadísticas de Moody’s Investors

Service (2016) donde indica que el 46% de las empresas peruanas afrontan problemas para llegar a las metas establecidas, tomando como la principal causa, la mala transmisión de información entre los directivos hacia los colaboradores. Por tanto, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de una empresa.

En este caso se estudiará a la empresa Corporación Industrial Losaro SAC., organización dedicada a la producción de pinturas y disolventes, así como la preparación de aditivos para la industria de la construcción y productos de limpieza, para la industria y hogares peruanos. La referida empresa en la actualidad ha presentado problemas a la hora de la transmisión de mensajes a sus colaboradores ya que se están realizando de manera deficiente. Entre las razones básicas de este problema, se deben considerar los siguientes factores: falta de protocolo de comunicación, procedimientos administrativos ineficientes, incumplimiento de las políticas y procedimientos planificados, entre otros.

De acuerdo con la información obtenida, es razonable comenzar a investigar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC- Comas-2019. Para ello hemos realizado una investigación seria y profunda, investigando los componentes y variables del problema.

Antes de realizar esta investigación, se ha estudiado la temática de investigación en diversas ocasiones, las cuales se presentarán como precedentes nacionales e internacionales a continuación.

## **Antecedentes Internacionales**

Gestión Administrativo y Comunicación Organizacional (Variable 1 y Variable 2)

Pantevez (2016) en su trabajo: *Aporte de la comunicación interna a los procesos de gestión administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en Auto mundial.*

Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia. Se evidencia una comunicación bastante sectorizada, ambigua y poco planificada por parte de los mandos altos de la institución y estos problemas internos se ven reflejados en el servicio al cliente interno. A nivel teórico este trabajo reúne las bases de lo que es comunicación interna y se intenta llevar más allá vinculándolo con variables como distribución de procesos administrativos y su repercusión en el servicio al cliente interno, mostrando como esta puede llegar a ser tan importante dentro de una organización, como para cambiar y mejorar estas dos últimas variables mencionadas.

El propósito de este artículo es diseñar un plan de comunicación interna para promover la dinámica y mejorar los procesos de gestión administrativa para que se refleje en la satisfacción y efectividad de ciertos elementos de la atención al cliente interno. Investigación de tipo descriptivo, población seleccionada de 25 personas. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos técnicas de correlación, la encuesta y la entrevista. El resultado es que el 60% de los colaboradores manifestó que la comunicación interna era buena y el 40% manifestó que proceso de gestión administrativa era defectuoso. La conclusión es que deben mejorar los canales de comunicación interna de la empresa, porque esta es una empresa que ocupa mucho tiempo en el mercado, y no se han mejorado los problemas de comunicación interna entre los colaboradores, y por ellos los procedimientos administrativos se han visto comprometidos.

Según Santana (2016) en su trabajo: *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. En la actualidad los Gobiernos no cuentan con una adecuada planificación estratégica ni tampoco con una gestión administrativa eficaz, por lo que el cumplimiento de los proyectos emprendidos por2 dichas organizaciones, además del cumplimiento de su misión y el logro de las metas estratégicas de largo plazo, no puede ser alcanzado de forma eficiente y eficaz. El objetivo es contar con un instrumento que permita diagnosticar, estudiar, meditar y tomar decisiones, con la finalidad de clarificar el proceso, debido a que la utilización de un modelo de planificación estratégica óptimo permite la medición, control y evaluación. Teniendo como variables establecidas la planificación estratégica y la gestión administrativa, se puede indicar que el enfoque fue deductivo y exploratorio, tipo de investigación fue aplicada, contó con una población que fueron 9 los responsables del área de planificación dentro de cada municipio, utilizó como técnicas la encuesta y entrevista, y, como instrumento un cuestionario para recoger los datos; finalmente el autor concluyó principalmente, que la mayoría de las municipalidades cuentan con una planificación estratégica pero que el cumplimiento de ellos no se da totalmente lo cual afecta a la gestión administrativa, por lo que debe haber una mayor exigencia para aumentar el desempeño y disponer de un sistema control en tiempo real.

Balarezo (2014) planteó en su investigación: *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. El propósito es estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive ya que una adecuada comunicación organizacional interna mejoraría el desarrollo organizacional de la empresa. Esta investigación esta dentro del

campo comunicativo y organizacional: por lo tanto, tiene una explicación cualitativa, debido a que se analizó detenidamente la comunicación interna y el desarrollo organizacional. Es un tipo de investigación correlacional, descriptiva y explicativa. La población incluyó 30 miembros. Las técnicas e instrumentos de investigación fueron: información secundaria y primaria, lectura científica, encuestas, tesis, libros, documentos científicos, cuestionarios. Se concluye que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del colaborador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Baiz y García (2016) en su tesis: *Relación entre la Comunicación Organizacional y gestión administrativa*. Universidad Central de Venezuela, Venezuela. Esta investigación planteó como propósito determinar la relación entre comunicación organizacional y gestión administrativa. La investigación fue hipotético deductivo de nivel correlacional de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población fue de 252 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios; los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y de la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Se concluyó que se encontró una correlación significativa positiva y alta entre las dos variables; lo que amerita que todas las etapas de la gestión administrativa tales como el planeamiento, organización, dirección y control están bien sustentadas debido a la eficiente comunicación interna tanto ascendente, descendente y horizontal.

Gómez (2015), en su tesis: *Diagnóstico de Comunicación Organizacional y gestión administrativa en Colombia*. Universidad de Carabobo, Venezuela. El propósito de este estudio es diagnosticar la comunicación organizacional y gestión administrativa en Colombia. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque

cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra está compuesta por 120 miembros del personal administrativo y la muestra es no probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios. Finalmente, se encontró una correlación significativa entre la comunicación organizacional y la dirección de la gestión administrativa; la evidencia de los resultados relacionados muestra que la comunicación organizacional es efectiva y ha producido una buena gestión administrativa. Se puede afirmar que los jefes y supervisores de varios departamentos son capaces y cuentan con muchas habilidades para promover una buena gestión institucional.

Ocoña (2015) en su tesis: *La comunicación organizacional y gestión administrativa financiera de la unidad de posgrado de la facultad de ciencia humanas y de la educación de la Universidad Técnica de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo principal de la investigación es promover la mejora de la comunicación organizacional y la administración financiera de la unidad de posgrado de la Universidad Técnica de Ambato. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo y de diseño no experimental. La muestra consta de 80 miembros del personal administrativas y la muestra es no probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios. Finalmente, la conclusión es que la comunicación organizacional no se ha desarrollado adecuadamente, y existen defectos en la relación interpersonal de los colaboradores, esto se da por no contar con la motivación ni capacitación continua, por lo que la gestión administrativa no se puede realizar de manera efectiva; cuyas consecuencias han repercutido en todos los factores de la una buena gestión financiera, dado que la ejecución de los gastos no cumplió con estos procedimientos.

## Antecedentes Nacionales

### Gestión Administrativo y Comunicación Organizacional (Variable 1 y Variable 2)

Fernández (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y comunicación organizacional en la caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro-Lima-2017*. Universidad Cesar Vallejo. El propósito de esta investigación es determinar el grado de relación entre gestión administrativa y comunicación organizacional. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población incluye 579 colaboradores, una muestra de 165 y el muestreo es probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios, los cuales fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre las variables. Finalmente, los resultados de la investigación muestran que existen deficiencias al momento de transmitir mensajes dentro de la organización, debido a que los altos directivos no comparten los objetivos que quieren lograr y eso causa que el desempeño de estos no sean los adecuados.

Ramos (2017) en su tesis: *La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los colaboradores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima durante el año 2016. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cualitativos y de diseño no experimental. La población de estudio incluyó a 90 funcionarios del Poder Judicial del Cono Norte de Lima con una antigüedad de dos años debido al pequeño tamaño de la muestra se estudió a toda la población. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios, los cuales fueron

validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación directa y elevada entre las variables. Al final, concluyeron que a medida que se mejore la comunicación organizacional, también se mejorará la percepción de la gestión administrativa, al mismo tiempo se determinó que el 56.1% de los colaboradores consideraban que la comunicación organizacional era aceptable y que el 56.8% percibió a la gestión administrativa buena.

Córdova y Echevarría (2015) en sus tesis: *Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la gestión administrativa en una organización cristiana. El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 260 colaboradores. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios. Finalmente, los resultados de la investigación muestran que existen ciertas deficiencias en la comunicación. La falta de estratificación de metas de largo, medio y corto plazo también indica la inadecuada gestión administrativa de la organización; además, el responsable de guiar el trabajo no tiene las habilidades y necesidades requeridas, también se muestra la falta de control y evaluación, lo que significa que la comunicación entre las autoridades y el personal administrativo es inadecuada.

Muñoz (2015) en sus tesis: *Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014*. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre las variables del clima organizacional y gestión administrativa. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra es

probabilística aleatoria simple de 80 colaboradores. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios, los cuales fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación baja y positiva entre las variables. Al final, la conclusión es que, en un lugar de trabajo con un buen clima laboral, habrá una buena administración y los colaboradores reconocerán y se sentirán orgullosos de la empresa, lo que los hace más enfocados en sus actividades diarias.

López (2015) en su tesis titulada: *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2015*. Universidad Científica del Perú. El propósito del estudio fue argumentar que la comunicación organizacional es ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra consta de 53 miembros del personal administrativos y el muestreo es no probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios. Finalmente, se concluyó que la comunicación organizacional en la municipalidad no tiene las ventajas requeridas, debida a las deficiencias encontradas tanto en la elaboración de los documentos a comunicar y los métodos utilizados no pudieron garantizar la rapidez y eficiencia requeridas, se debe agregar que los medios de comunicación están desactualizados y no hay soporte técnico actualizado entre todas las oficinas, incluyendo el CPU, internet y la red de comunicación. Además, el personal no entiende el uso de nuevas tecnologías de información.

Miranda y Pastos (2015) en su tesis: *Comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una Municipalidad de Lambayeque, 2015*. Universidad Señor de Sipán. El propósito del estudio fue determinar la relación entre comunicación

organizacional y el clima social en los colaboradores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015. El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra consta de 52 colaboradores y el muestreo es no probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios, los cuales fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación positiva débil altamente significativa entre las variables. Al final, se llegó a la conclusión de que la capacidad de la comunicación organizacional en la municipalidad era pobre, debido a que no se seleccionaba los recursos humanos en función del trabajo que realizaba y, además, no contaban con las herramientas para el desempeño eficiente de sus funciones.

Echevarría (2014) en su tesis: *Comunicación organizacional y gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur*. Universidad Nacional Federico Villarreal. El propósito de este estudio es determinar el grado de relevancia en la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur en el año 2014. El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra incluye 320 trabajadores y el muestreo es no probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios, los cuales fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación lineal estadísticamente significativa alta entre las variables. Finalmente, se concluye que, debido a las deficiencias en la relación interpersonal de los colaboradores en la Unión Peruana del Sur, no se desarrolló una adecuada gestión administrativa; cuyas consecuencias han repercutido en las secciones administrativas, debido a la carencia de colaboradores motivados y a capacitaciones continuas en comunicación organizacional en sus diferentes niveles.

Montero y Rodríguez (2014) en su tesis: *Comunicación interna y gestión administrativa en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. Universidad San Ignacio de Loyola. El propósito de esta investigación es establecerla relación entre la comunicación interna y la gestión administrativa en la IE. Micaela Bastidas en el año 2014. El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra consta de 110 docentes y el muestreo es no probabilístico. La técnica e instrumento que se utilizaron fueron las encuestas y cuestionarios, los cuales fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación lineal estadísticamente significativa alta entre las variables. Finalmente, la conclusión es que la importancia de una buena comunicación en toda la organización, y en el proceso entre el emisor y el receptor deben tener las competencias y habilidades para el caso; a eso se suma las redes utilizadas para establecer una buena comunicación entre todos los colaboradores de la organización.

A continuación, introduciré la base teórica que acompaña y consolida esta investigación para proporcionar los fundamentos teóricos de las variables de investigación:

## **Bases Teóricas**

### **Gestión**

Según Cassini (2014), gestión es el acto y el efecto de la gestión o de administrar. También significa el acto de gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. (p.77)

Para Bastardo (2015), la gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. (p.91)

Chiavenato (2015), define gestión como el proceso de administrar, planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los activos. (p.82)

El diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalaron que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es trabajador duro para lograr una carrera o cualquier aspiración.

Podemos decir que la palabra gestión equivale a la implementación de grandes acciones de planificación y de coordinación, la que significa una serie de actividades para resolver problemas, designar proyectos o gestionar empresas y organizaciones.

### **Administración**

Según Idalberto Chiavenato (2015), la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para alcanzar las metas organizacionales.

Para Robbins y Coulter (2005), la administración es la coordinación de las actividades laborales con el fin de trabajar eficazmente con otros a través de ellos.

Koontz y Weihrich (2000) definen la administración como el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno en el que el trabajo en equipo puede alcanzar objetivos específicos de forma eficaz.

Burt K. Scanlan (2001), la administración es el sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de

retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias.

### **Gestión Administrativa**

Según Ruiz (2015), se trata de un conjunto ordenado de estructura y procesos, que deben estar preparados para estimular las transformaciones necesarias en la realidad. (p.101)

Para Koontz (2014), esta es la dirección de desarrollo del organismo social y su efectividad en el logro de metas basadas en la capacidad de liderar a sus colaboradores. (p.94)

Louffat (2014) define la gestión administrativa como una serie de acciones, a través de las cuales los gerentes desarrollan sus propias actividades en el campo del esfuerzo colectivo, de manera que la gestión administrativa puede obtener su significado más preciso y básico, ya sea sociedad, religión, política o economía. Toda organización depende de la administración para lograr su propósito, el éxito de empresa depende de la calidad de la administración. (p.2)

El diccionario de la Real Academia Española de Lengua explica que la administración es la acción de gestionar, el acto que se realiza para conseguir o afrontar algo, es acción y efecto de administrar.

Para Münch (2010) es la etapa continua de la gestión ejecutiva. Consta de una serie etapas o funciones, cuyo conocimiento es fundamental para la correcta aplicación de los métodos, principios y técnicas de la disciplina.

## Medios utilizados en la Gestión Administrativa

Hazler y Cassini (2008), plantea los siguientes medios o recursos:

- a) Recursos Materiales, son activos tangibles que las empresas deben tener prestar servicios, tales como:
  - ✓ Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
  - ✓ Materia Prima: materias auxiliares en el producto, trabajos en curso, productos terminados, etc.
- b) Recursos Técnicos, son aquellos que se utilizan como herramientas y métodos auxiliares a la hora de coordinar otros recursos. Pueden ser:
  - ✓ Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
  - ✓ Fórmulas, patentes, marcas, etc.
- c) Recursos Humanos, estos recursos son esenciales para cualquier grupo social; porque de ellos depende la gestión y operación de otros recursos. Los Recursos Humanos tienen las siguientes características:
  - ✓ Posibilidad de desarrollo
  - ✓ Ideas, imaginación, creatividad, habilidades
  - ✓ Sentimientos
  - ✓ Experiencias, conocimientos, etc.
- d) Recursos Financieros, son los recursos monetarios propios de la empresa y de terceros, los cuales son esenciales para el normal funcionamiento y desarrollo de la empresa, pueden ser:
  - ✓ Recursos financieros propios: son dinero en efectivo, donaciones de socios, ganancias, etc.

- ✓ Recursos financieros ajenos: representados por préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisión de valores (bonos).
- e) Recursos Tecnológicos, son un medio de utilizar la tecnología para lograr su propósito. Los recursos técnicos pueden ser tangibles (computadores, máquinas, otros equipos) o intangibles (sistemas, procesos, aplicaciones virtuales). Hoy, la tecnología se ha convertido en un aliado clave para diversas tareas.

### **Importancia de la Gestión Administrativa**

Como dijo George Terry (1986) “la gestión es un proceso único que incluye la planificación, organización, ejecución y el control (...) de los recursos”. Por lo tanto, es importante porque a través de esta se puede lograr que los colaboradores de una organización trabajen juntos para la lograr la realización de los objetivos estratégicos dentro de una organización.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y aumentar la eficiencia del gobierno son desafíos administrativos.

La supervisión de la empresa se basa en una gestión eficaz; en gran medida, los directivos deben decidir y cumplir muchos objetivos económicos, sociales y políticos.

### **Objetivos de la Gestión Administrativa**

- Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad para asegurar la viabilidad a largo plazo de la empresa de la empresa y organización.
- Brindar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- Determinar las necesidades información interna y la satisfacción relacionada con las funciones, actividades y procesos de la gestión de la organización.
- Mejorar el proceso organizativo y el nivel de comunicación de la información.

- La gestión de recursos de información o el uso de miembros de la organización de los miembros.
- Asegurar la calidad de los productos y su efectiva difusión.
- Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

### **Funciones de la Gestión Administrativa**

Para Ponjuan (1998), la administración se realiza a través de cuatros funciones específicas: planificación, organización, liderazgo y control.

#### **Planeación:**

Incluye el establecimiento de los resultados esperados a alcanzar y las medidas que deben tomarse para lograr estos resultados. Los factores internos y externos que pueden afectar a la empresa conjunta deben revisarse en esta etapa y deben tomarse decisiones para los objetivos establecidos.

Es un conjunto ordenado de pasos que se pueden utilizar para definir las metas de la organización, políticas y estrategias que guiarán la adquisición, uso y provisión de recursos para lograr esos objetivos.

#### **Organización:**

Este es el proceso de dividir el trabajo en un objetivo común y coordinar el logro de resultados, es el acto de combinar habilidades, posibilidades técnicas, experiencia, recursos y todos los elementos que pueden convertirse en resultados. Se debe tener especial cuidado en esta etapa porque involucrar a las personas, lo cual es necesario para crear un ambiente de trabajo adecuado.

Está relacionado con la determinación de los recursos y actividades necesarios para alcanzar las metas organizacionales. Luego, debe idear una forma de fusionarlos en un grupo de operaciones, es decir, crearla estructura departamental de la empresa.

### **Dirección:**

Este es el proceso de liderar y coordinar los esfuerzos de las personas que integran la organización y ayudarlos a formular tareas relacionadas dentro de la empresa. Incluye el compromiso y liderazgo de un equipo, incluida la supervisión de la actividad, la motivación de las personas para hacer contribuciones efectivas al objetivo y la comunicación adecuada para promover la actividad y evitar conflictos interpersonales.

Las actividades detalladas que se realizan a diario se caracterizan por acercar los factores humanos a la eficiencia productiva, guiar a los colaboradores a tener un espíritu de cooperación, estimular la confianza laboral, estimular el trabajo individual y colectivo, y vincular diversas actividades, recursos y personal suficiente.

### **Control:**

Incluye verificar el desempeño del grupo de trabajo durante o al final del proceso. Esta verificación tiene en cuenta el plan inicial y las decisiones que se han tomado respecto a las operaciones a realizar. Desde el control, se deben tomar medidas correctivas para orientar el trabajo hacia la consecución de los resultados esperados.

Según Robbins (1996), el control puede definirse como los procesos de regular las actividades para garantizar que estas se lleven a cabo según lo planificado y corregir cualquier desviación importante. Todos los gerentes deben participar en la función de control, incluso si sus unidades están funcionando según lo planeado. Los gerentes solo pueden saber realmente si su departamento está funcionando normalmente después de evaluar las actividades que se han llevado a cabo y comparar el desempeño real de acuerdo con los estándares esperados.

## **Comunicación Organizacional**

Para Robbins y Coulter (Robbins y Coulter, 2013), la comunicación organizacional se refiere a la transmisión de información, y su comprensión se encuentra entre una persona

y otra. Es un método o técnica que le permite conectarse con los demás a través de la difusión de hechos, pensamientos, ideas, sentimientos y valores. Su objetivo principal es buscar que el receptor comprenda el mensaje que desea el remitente. (Página 25)

En el sistema de comunicación articulado establecido, se requiere que dos sujetos interactúen entre sí como publicadores de información y / o reciban la misma información, por lo que deben ser utilizados en un medio de propagación que no distorsione el mensaje o la información. Buscar la fidelidad y transparencia del mensaje al recibir correo, para no alterar la información original. (Robbins y Coulter, 2013, p.25)

Según la investigación de Toleda y Myers (2014), la comunicación es un proceso transaccional en el que las personas construyen significado mediante el intercambio de símbolos y desarrollan expectativas sobre lo que sucede a su alrededor y lo que sucede entre ellos, y permiten que las personas se organicen. (Página 7)

Por otro lado, Serrano (2014) señaló que el propósito de la comunicación es mantenerse en contacto con otra persona (o con otros) y lograr la comunicación, el propósito es transmitir algo, descubrir algo, construir algo o aprender. alguna cosa. (Página 18)

Para Oliveras (2016), la comunicación organizacional se define como el proceso por el cual una persona se conecta con otra a través de pensamientos, hechos, pensamientos o acciones, y espera que ésta responda, ya sean opiniones, actitudes o acciones. (Página 33)

Trelles (2016) define la comunicación organizacional como todo el contenido del proceso, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información. Todas las empresas no solo transmiten información, sino también sus comportamientos y comportamientos, transmitiendo así información sobre sus identidades, tareas, formas de hacer las cosas e incluso clientes. (Página 36)

De acuerdo con la descripción del autor citado, podemos decir que la comunicación organizacional es la colección total de mensajes intercambiados entre miembros de la organización. Esto es importante porque no solo se pueden intercambiar ideas y opiniones, sino que todos los colaboradores también pueden participar de forma permanente. Para los gerentes de la empresa, la comunicación efectiva es esencial, porque las funciones de planificación, organización y control solo pueden formarse a través de la comunicación.

Según Goodman (1994 y 1998), la comunicación organizacional es un término que se utiliza para describir varias funciones de gestión relacionadas con la comunicación interna y externa. La comunicación organizacional se implementa como un proceso estratégico, que puede ayudar a las empresas a obtener una ventaja competitiva para liderar, brindar información, motivar y persuadir a diferentes públicos.

### **Tipos de Comunicación Organizacional**

Según la teoría de la comunicación humana de Wiener y Watzlawick (Medina, 2016), las tres áreas: comunicación ascendente, descendente y lateral son uno de los potenciales para hacer un buen trabajo con los socios, pues creen que la comunicación organizacional es la clave para una buena gestión; por tanto, Debe ser abierto y utilizar el mismo lenguaje o código que utiliza la empresa, lo que Chillida ha fortalecido (Orellana et al., 2013)

El investigador King (citado por Orellana et al., 2013) describe tres tipos de flujos:

Comunicación descendente, Contiene un mensaje que se transmite a los comandantes de nivel superior, dirigido a miembros de posiciones o niveles inferiores, y es más común en empresas que mantienen su autoridad o rango. Se agradece la forma en que se puede comunicar en reuniones, conferencias, memorandos, informes, manuales o manuales de funcionamiento.

Comunicación ascendente, Los subordinados considerarán cuándo brindar información o dirigir la información al superior, aunque desafortunadamente, en algunos casos, el mensaje no llega completamente a la alta gerencia, ya que a medida que aumenta el mensaje, el receptor responderá en base a su experiencia y percepción. La necesidad de modificar el contenido, especialmente si la noticia es negativa.

Comunicación cruzada, en este caso se considera la comunicación horizontal, donde el envío de mensajes se da en la misma estructura jerárquica, así mismo, al ser el editor un colaborador de una estructura jerárquica diferente existe una comunicación diagonal, lo que indica que no hay dependencia.

Según Katz y Kahn (citado por Orellana et al., 2013) el flujo se divide en los siguientes:

Comunicación descendente, es el puesto donde el puesto más alto apunta al puesto más bajo y puede proporcionar descripciones, explicaciones e información sobre el puesto, así como información detallada sobre tareas y objetivos organizacionales.

Comunicación ascendente, estos procesos son de un nivel inferior a un nivel superior con el fin de transmitir información sobre el proceso y el avance del trabajo a través de la comunicación oral, utilizando buzones de sugerencias, reuniones o procedimientos para el envío de quejas.

Comunicación horizontal, ocurre sobre la misma estructura jerárquica para organizar la información, desarrollar y presentar el trabajo.

Comunicación diagonal, se muestra cuando la información o los mensajes abarcan diferentes ubicaciones y niveles.

## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC -Comas-2019?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro sac, Comas, 2019.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la planeación y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Determinar la relación entre la organización y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Determinar la relación entre la dirección y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Determinar la relación entre el control y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis General**

La gestión administrativa se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

### **1.4.2 Hipótesis Específicas**

La planeación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

La organización se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

La dirección se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

El control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1 Justificación Teórica**

La investigación realizada ha incrementado el conocimiento sobre la comunicación organizacional y la gestión administrativa de las organizaciones privadas y ha descrito diferentes teorías relacionadas con estas variables; de igual

manera, se ha determinado el nivel de comunicación existente en la organización, lo que permitirá a los gerentes determinar que factores necesita ser mejorados o copiar aquellos que resultan tener una gestión eficaz. Cabe señalar que, si bien estas variables han sido estudiadas tanto a nivel nacional como internacional, como se muestran en los artículos anteriores, aún existe muy poca investigación sobre estas características en el ámbito privado, y la información existente sobre la comunicación organizacional y la relación que tiene con la gestión administrativa es casi nula.

En ese sentido, los teóricos de las escuelas clásicas referenciaron la comunicación desde una dimensión operativa orientada únicamente a promover el orden y la productividad. Sin embargo, la comunicación organizacional tomó otros significados, promovidos desde el enfoque humano y sistémico, que hoy la convierten en una facilitadora y promotora de la gestión y la competitivas en la organización mediante la interacción de los colaboradores alrededor de las actuaciones de la organización, mientras que la comunicación externa, promueve el trabajo reputacional de la organización ante diferentes públicos: clientes, medios de comunicación, asociaciones y gremios, etc. ; todas orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

Bajo el enfoque de la teoría del sistema administrativo, estos aspectos no pueden ser estudiados por separado, y existen interrelaciones que permitirán tomar decisiones informadas sobre la mejora del nivel de comunicación y percepción de la gestión administrativa.

### **1.5.2 Justificación práctica**

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental debido a que permitirá a los directivos determinar cómo perciben los colaboradores el desarrollo de la gestión administrativa y como ella se relaciona con el nivel de comunicación organizacional existente. La información que brinde este trabajo de investigación les proporcionará datos reales que podrán ser utilizados para desarrollar diagnósticos efectivos, y sobre esta base, proponer estrategias adecuadas para promover sistemas de comunicación efectivos, a fin de realizar una adecuada gestión y mejorar los servicios que brinda la empresa.

Finalmente, a partir de mejoramiento sustancial de nivel de comunicación organizacional, los resultados de la investigación pueden servir de base para el desarrollo de investigaciones aplicadas orientadas a mejorar la gestión dentro de la empresa. Todo ello para mejorar los estándares de todos los procesos y etapas de gestión, organización, planificación, orientación y control con la participación de los colaboradores, de manera que se asegure la realización de los planes estratégicos y metas operativas de la empresa.

### **1.5.3 Justificación metodológico**

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta y el cuestionario. Con ello se pretende conocer lo que los colaboradores opinan acerca de la transmisión de información dentro de la empresa y que tanto saben acerca de los objetivos de la empresa.

Así, los resultados de la investigación se apoyan en instrumentos y técnicas de investigación validas y confiables los cuales serán de gran ayuda para otros investigadores para emplearlos en sus investigaciones.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de Investigación

El enfoque que se le dará a esta investigación será de tipo descriptivo correlacional, este tipo de estudio no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (Hernández, 2014)

Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación que existe entre dos variables.

Gráficamente se denota:



Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes, 2008)

El diseño que se utilizará es no experimental, de corte transversal. La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. (Díaz, 2009). Sobre la investigación transversal o transaccional son aquellos que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Para el desarrollo de la tesis se utilizará el método inductivo-deductivo, porque se parte de realidades existentes concretas para definir el problema, categorizar o conceptualizar; y de esa manera llegar a hechos genéricos, y cada vez más complejos, en el

proceso de estructuración del trabajo el cual es teórico y metodológico. Al respecto, Bernal (2006), afirma que este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

## **2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **2.2.1. Unidad de estudio**

Según Hurtado (2000), las unidades de estudio se deben definir de tal modo que a través de ellas se puedan dar un respuesta completa y no parcial a la interrogante de la investigación.

En esta investigación, la unidad de estudio es la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, dedicada a la producción de pinturas y disolventes, así como a la preparación de aditivos para la industria de la construcción y productos de limpieza, para la industria y hogares peruanos, ubicado en el distrito de Comas, Lima.

### **2.2.2 Población**

Según Tamayo, T y Tamayo, M (1997:114) menciona que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En la presente investigación, la población corresponde a los noventa y ocho (98) trabajadores de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, las cuales son de distintas áreas de la empresa. Se trabajó con una población censal, es decir con la totalidad de la población por lo tanto no hay muestra ni muestreo.

*Tabla 1: Padrón de colaboradores de la empresa*

<b>Corporación Industrial</b>	
<b>Losaro SAC</b>	<b>Población</b>
Colaboradores	98
<b>Total</b>	98
	100%

## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1. Técnicas de recolección de datos

Méndez (1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información.

En el presente trabajo de investigación, la forma de recolección de datos fue de acuerdo con el planteamiento del problema, y fueron proporcionados por los colaboradores de la empresa. En este caso, utilizaremos la encuesta para la recolección de datos, por lo que se administraron al más de 50% de trabajadores de la muestra un cuestionario de medición tipo Likert para con ello obtener un análisis estadístico.

### 2.3.2 Instrumento

En efecto Tamayo y Tamayo (2006, p 119) por su parte los define de gran utilidad en la investigación científica ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones.

Considerando lo anterior, en esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos a dos escalas de opinión para obtener información, el cual fue de elaboración propia y tuvieron opciones de respuestas delimitadas, lo que hace posible la estandarización y la integración del proceso de recopilación de datos.

Con este instrumento se recopiló información de las variables (gestión administrativa y comunicación organizacional) con sus respectivas dimensiones, generando indicadores sujetos a la presente investigación, que constó totalmente de 12 preguntas, 8 para la gestión administrativa y 4 para la comunicación organizacional, con alternativas de respuesta de opción múltiple, valoradas con la Escala de Likert, y cada ítem estuvo estructurado con cinco alternativas de respuestas o categorías que fueron 1-Nunca, 2 -Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre y 5-Siempre.

La idea es que la estructuración de las preguntas otorgue la máxima confianza y fiabilidad en la información. (Gordillo, 2012).

*Tabla 2: Ficha técnica de instrumento para medir las variables*

---

**DATOS GENERALES**

---

Título: Gestión administrativa y la comunicación organizacional

Lugar: Corporación Industrial Losaro sac

Fecha de aplicación: desde el 3 de octubre de 2020

Objetivo: Describir las características de las variables

Administración: Individual

Duración: de 2 a 5 minutos

Significación: El cuestionario pretender evaluar la percepción de los participantes referentes a la gestión administrativa y la comunicación organizacional de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC.

Estructura: La encuesta consta de 12 ítems, con 5 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)

## 2.4 Validez y confiabilidad de los instrumentos

### 2.4.1 Validez de los instrumentos

Según Hernández et al. (2014) la validez es el grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que se trata de medir.

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron consideraciones de juicios de experto. Hernández, et al (2014), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

*Tabla 3: Validez de los instrumentos, según expertos*

Experto	Gestión administrativa				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

Experto	Comunicación organizacional				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable

Juez 2	si	si	si	si	<u>Aplicable</u>
Juez 3	si	si	si	si	<u>Aplicable</u>

#### 2.4.2 Confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que su aplicación reiterada al mismo objetivo o individuo genera resultados iguales.

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en la investigación tienen ítems con opciones en escala de Likert, por lo que se hizo las primeras encuestas a 10 operarios de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, a fin de determinar la confiabilidad del instrumento. Estos usuarios fueron seleccionados al azar aplicándoles las escalas de opinión sobre la gestión administrativa y la comunicación organizacional para luego obtener un análisis estadístico. Los datos fueron almacenados con el SPSS 25, donde se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach por ser una herramienta de respuesta de tipo Likert.

Según Hogan (2004), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable.

Alrededor de 0.7, se considera baja.

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 4: Muestra piloto de la gestión administrativa y la comunicación organizacional

**Escala: Gestión Administrativa**

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Valido	10.00	100.00	,906	8
	Excluido	-	-		
	Total	10.00	100.00		

**Escala: Comunicación Organizacional**

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Valido	10.00	100.00	,899	4
	Excluido	-	-		
	Total	10.00	100.00		

Según la tabla 4, el resultado de confiabilidad de la variable “gestión administrativa” fu de 0.906 puntos donde se determinó que el instrumento de medición fue de consistencia muy alta y el resultado de confiabilidad de la variable “comunicación organizacional” fue de 0.899 puntos donde se determinó que el instrumento de medición fue de consistencia también muy alta. Por lo tanto, dio como resultado que los dos instrumentos presentaron una alta fiabilidad, por lo que estuvieron habilitados y pudieron ser aplicados a la población con la finalidad de obtener los datos válidos y confiables para los objetivos de la investigación

### 2.3.2 Análisis de datos

A juicio de Bardin (1986:7) el análisis de contenido es un conjunto de instrumentos metodológicos, aplicados a los que él denomina como “discurso” (contenidos y continentes) extremadamente diversificados.

En esta investigación, el análisis descriptivo de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 25.0, los datos fueron tabulados para cada variable con sus respectivas dimensiones.

### **2.3.3 Aspectos éticos**

La investigación fue realizada teniendo en cuenta los criterios y principios éticos. Se solicitó autorización al Gerente General de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas-2019 y se guardó en reserva los datos personales de los colaboradores que participaron en la aplicación de los cuestionarios online.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para esta investigación se usó una encuesta que constó de 8 ítems acerca de la gestión administrativa y 4 ítems acerca de la comunicación organizacional, y otros 4 ítems acerca de la persona encuestada. La encuesta fue de manera virtual, mediante un formulario de Google a más del 50% de la muestra seleccionada y los resultados de ello son los siguientes.

### 3.1. Resultados de la encuesta

#### 1. Edad:

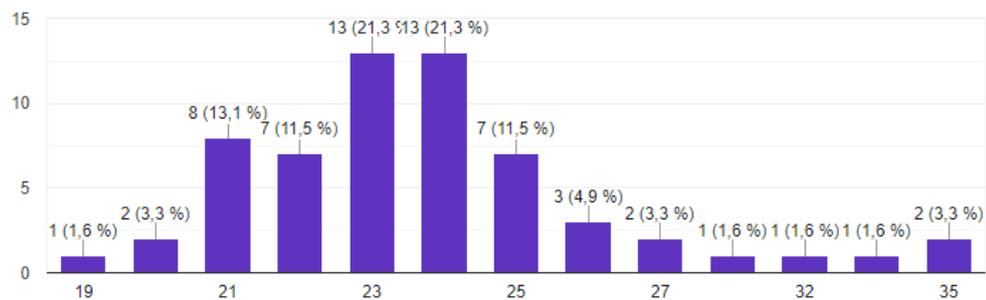


Figura 2: Edad de encuestados

**Interpretación:** En la figura 2 se puede identificar que el rango de edad que tienen los diversos colaboradores de empresa oscilan entre los 19 y 35 años de edad.

#### 2. Género:

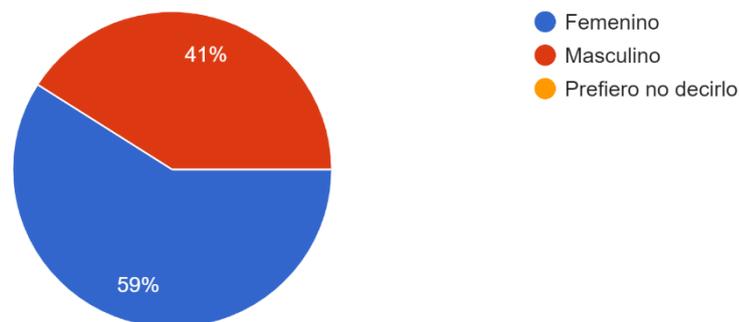
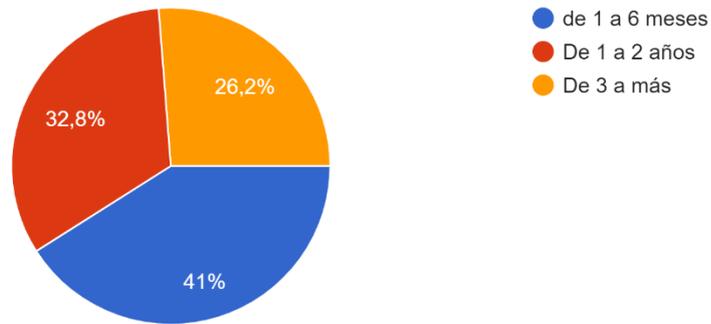


Figura 3: Género de encuestados

**Interpretación:** En la figura 3 se puede identificar que el 59% de los encuestados son de género femenino y el 41% son masculinos.

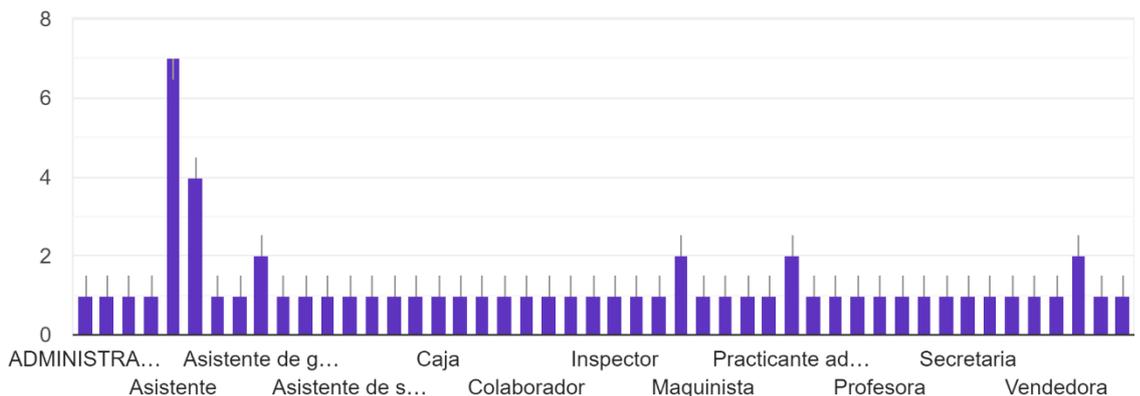
3. Tiempo que se encuentra laborando:



*Figura 4: Tiempo que se encuentra laborando el encuestado*

**Interpretación:** En la figura 4 se puede identificar que el 41% de los encuestados llevan trabajado en un rango de 1 a 6 meses, el 32,8% en un rango de 1 a 2 años y el 26,2% en un rango de 3 a más años.

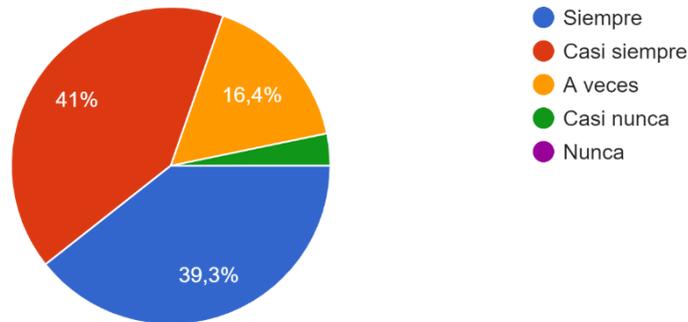
4. Puesto en el que se encuentra laborando:



*Figura 5: Puesto de trabajo de los encuestados*

**Interpretación:** En la figura 5 se identifica que el 95% de los encuestados tiene un puesto administrativo dentro de la empresa y solo el 5% con un puesto operativo.

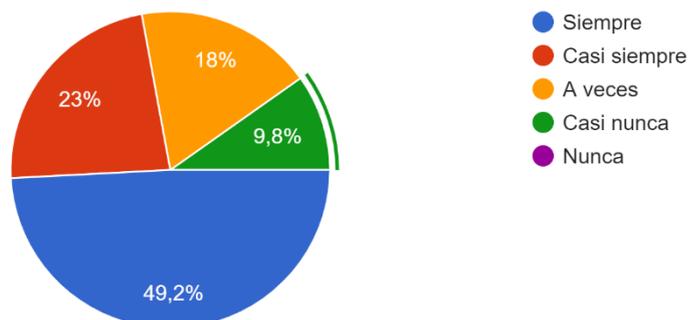
5. ¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y las metas a ser alcanzadas?



*Figura 6: 1er ítem de gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 6 se identifica que el 41% casi siempre tienen conocimientos de los objetivos de desarrollo y metas a ser alcanzadas de la empresa, el 39.3% siempre, el 16.4% a veces y el 3.3% casi nunca lo sabe.

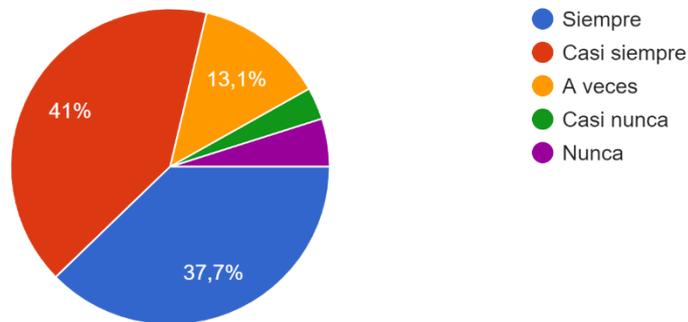
6. ¿La empresa establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzadas?



*Figura 7: 2do ítem de la gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 7, el 49.2% opina que la empresa siempre establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzadas, el 23% casi siempre, el 18% a veces y el 9.8% opina que a veces.

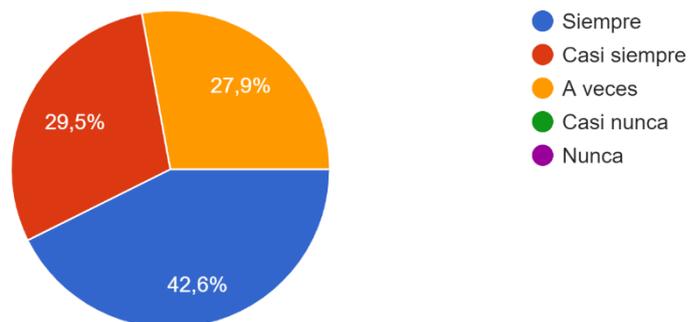
7. ¿El personal se encuentra capacitado en tema inherentes a la labor que desempeñan?



*Figura 8: 3er ítem de la gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 8, el 41% opina que el personal de la empresa casi siempre se encuentra capacitado en temas inherentes a la labor que desempeñan, el 37.7% siempre, el 13.1% a veces, el 4.9% nunca y el 3.3% casi nunca.

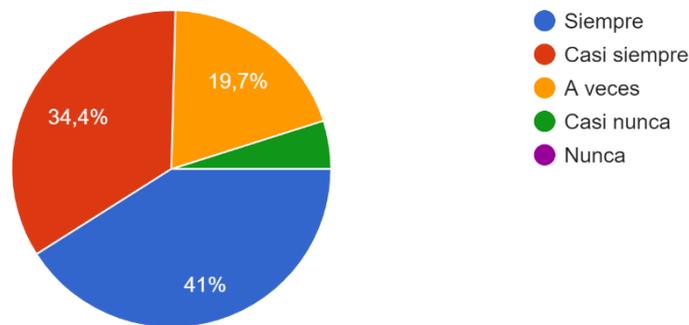
8. ¿Existe un ambiente de desarrollo organizacional que permite al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?



*Figura 9: 4to ítem de la gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 9, el 42.6% opina que siempre existe un ambiente de desarrollo organizacional que permite al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña, el 29.5% indica que casi siempre y el 27.9% opina que a veces.

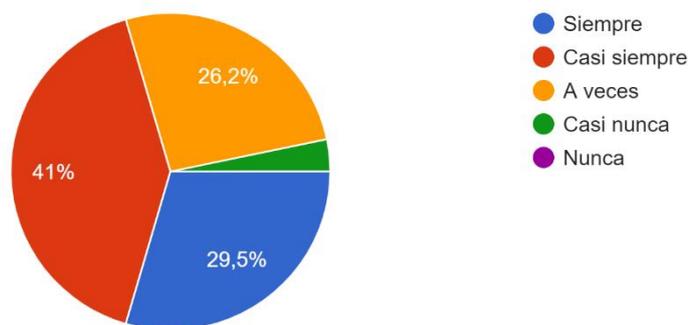
9. ¿Se promueve un ambiente laboral que permite al personal desarrollar las actividades en equipos de trabajo?



*Figura 10: 5to ítem de la gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 10, el 41% indica que siempre se promueve un ambiente laboral que permite al personal desarrollar las actividades en equipos de trabajo, el 34.4% casi siempre, el 19.7% a veces y el 4.9% opina que casi nunca.

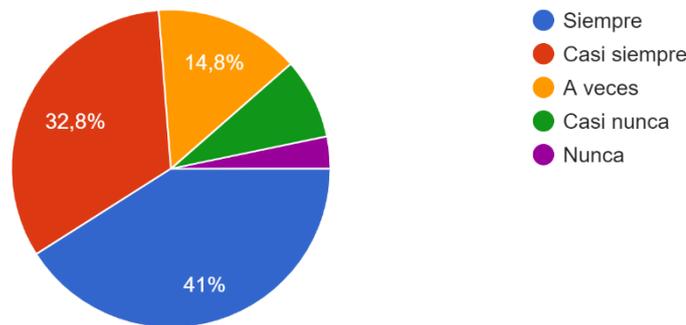
10. ¿El personal participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos institucionales?



*Figura 11: 6to ítem de la gestión administrativa*

**Intepretación:** En la figura 11, el 41% indica que casi siempre el persona participa en el desarrollo institucional para el logro de objetivos institucionales, el 29.5% casi siempre, el 26.2% a veces y el 3.3% opina que casi nunca.

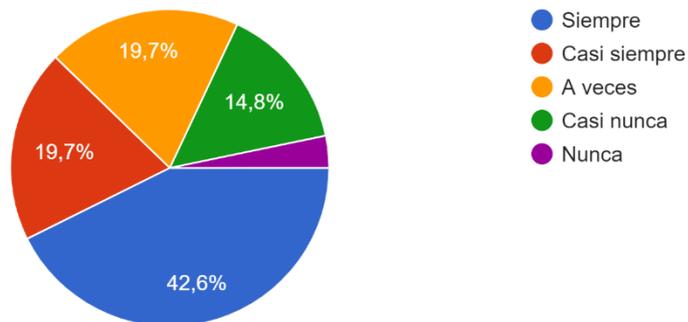
11. ¿El monitoreo se encuentra registrado y sustentado a través de algún documento?



*Figura 12: 7tímo ítem de la gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 12, el 41% indicó que casi siempre el monitoreo se encuentra registrado y sustentado a través de algún documento, el 32.8% casi siempre, el 14.8% a veces, 8.2% casi nunca y el 3.3% opinó que nunca.

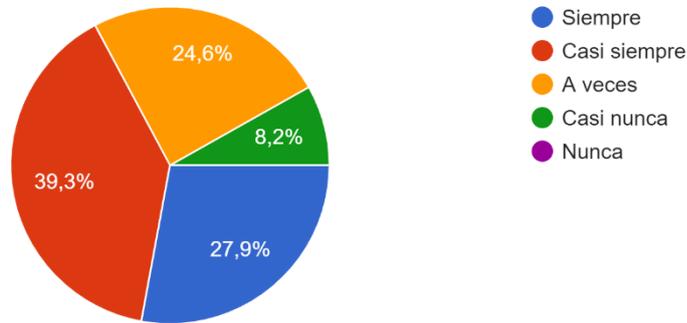
12. ¿Se realizan evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas recomendadas?



*Figura 13: 8vo ítem de la gestión administrativa*

**Interpretación:** En la figura 13, el 42.6% indicó que siempre se realizan evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas recomendadas, el 19.7% casi siempre, el otro 19.7% a veces, el 14.8% que casi nunca y el 3.3% que nunca.

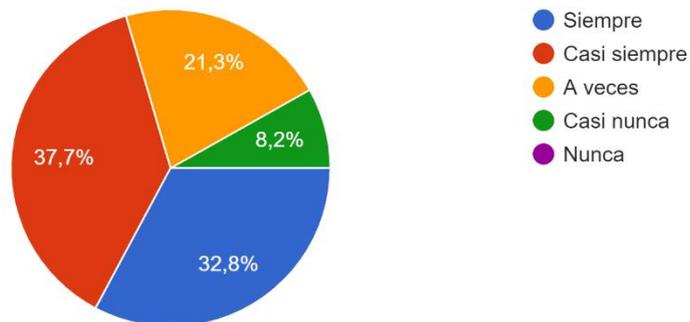
13. ¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?



*Figura 14: 1er ítem de la comunicación organizacional*

**Interpretación:** En la figura 14, el 39.3% indica que casi siempre los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta, el 27.9% siempre, el 24.6% a veces y el 8.2% casi nunca.

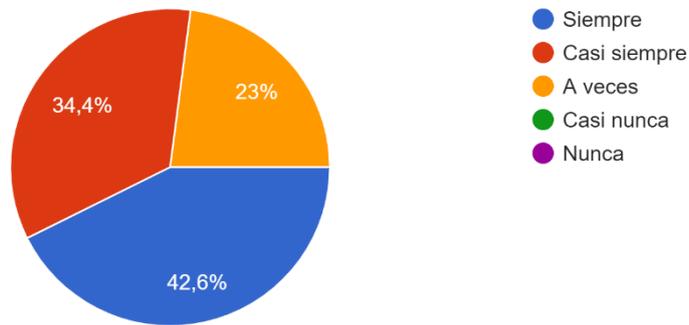
14. ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?



*Figura 15: 2do ítem de la comunicación organizacional*

**Interpretación:** En la figura 15, el 37.7% indica que casi siempre recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral, el 32.8% siempre, el 21.3% a veces y el 8.2% casi nunca.

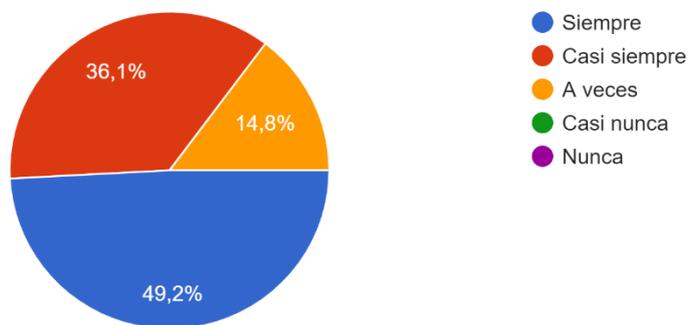
15. ¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?



*Figura 16: 3er ítem de la comunicación organizacional*

**Interpretación:** En la figura 16, el 42.6% indica que siempre existe un clima de confianza entre sus compañeros, el 34.4% casi siempre y el 23% a veces.

16. ¿ En su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?



*Figura 17: 4to ítem de la comunicación organizacional*

**Interpretación:** En la figura 17, el 49.2% indica que siempre se fomenta el trabajo en equipo dentro de su área, el 36.1% casi siempre y el 14.8% a veces.

### 3.2 Prueba de normalidad

Para determinar la normalidad de las variables, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smimov, por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Ho: Los datos de la gestión administrativa provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la gestión administrativa no provienen de una distribución normal.

Ho: La comunicación organizacional provienen de una distribución normal.

Hi: La comunicación organizacional no provienen de una distribución normal.

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

$p > 0.05$  no se rechaza la Ho

Utilizando el SPSS, nos presenta:

Tabla 5: Prueba de Kolmogorov-Smimov para una muestra

		Gestión administrativa	Comunicación organizacional
N		61	61
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	32,0164	16,1967
	Desv.	6,51790	2,94290
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,123	,140
	Positivo	,110	,098
	Negativo	-,123	-,140
Estadístico de prueba		,123	,140
Sig. asintótica(bilateral)		,023 <sup>c</sup>	,005 <sup>c</sup>

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que la variable gestión administrativa y comunicación organizacional no tiene distribución normal, por lo tanto, los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica, y se determinó la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la cual mide el grado de relación entre las variables.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

#### a) Hipótesis general de la investigación

**Ho.** La gestión administrativa no se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**Hi.** La gestión administrativa se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Tabla 6: Correlación gestión administrativa y la comunicación organizacional

		Gestión administrativa	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,788**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	61	61
	Comunicación organizacional	,788**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	61	61

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

En la tabla 5, se presenta el el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=.788, donde se observa que existe una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa

Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019. Es decir a mayor puntaje de gestión administrativa mayor será el puntaje de la comunicación organizacional.

**b) Hipótesis específica 1**

**Ho.** La planeación no se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**Hi.** La planeación se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

*Tabla 7: Correlación planeación y la comunicación organizacional*

		Planeación	Comunicación organizacional	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

En la tabla 6, se presenta el el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=.683, donde se observa que existe una correlación moderada entre la planeación y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**c) Hipotesis específica 2**

**Ho.** La organización no se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**Hi.** La organización se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Tabla 8: Correlación organización y la comunicación organizacional

		Organización	Comunicación organizacional	
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

En la tabla 7, se presenta el el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=.680, donde se observa que existe una correlación moderada entre la organización y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

#### d) Hipotesis específica 3

**Ho.** La dirección no se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**Hi.** La dirección se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Tabla 9: Correlación dirección y la comunicación organizacional

		Dirección	Comunicación organizacional	
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

En la tabla 8, se presenta el el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=.707, donde se observa que existe una correlación alta entre la dirección y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**e) Hipótesis específica 4**

**Ho.** El control no se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

**Hi.** El control se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

Tabla 10: Correlación control y la comunicación organizacional

			Control	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

En la tabla 9, se presenta el el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=.837, donde se observa que existe una correlación alta entre el control y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, LIMITACIONES Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En el presente trabajo titulada: “Gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC- Comas-2019”, los hallazgos encontrados han permitido evidenciar la relación que existen entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional dentro de la empresa garantizando así que la consecución de los objetivos propuestos están directamente relacionados con el procesamiento de la información recolectada a través de los instrumentos utilizados.

A continuación, se estará discutiendo en detalle aquellos aspectos convergentes y divergentes reportados en la revisión de literatura con los datos obtenidos. Así como las posibles explicaciones relativas a los hallazgos de esta investigación apoyado en los análisis de los resultados.

De las deducciones obtenidas de esta investigación sobre la hipótesis general de que existe una relación representativa entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en el campo de investigación, según la correlación de Rho de Spearman  $=.788$ , donde se observa que existe una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Al confrontar con la investigación de, Fernández (2017) señala que existe una relación altamente significativa ( $r_s = .864$ ,  $p < 0.05$ ) y directamente proporcional entre la gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro, Lima. En la revisión de literatura según Fayol se refiere a la gestión administrativa como conjunto de procedimientos relacionados entre sí, en donde se incluye a la elaboración de estrategias, coordinación, orientación y comprobación.

En cuanto a la hipótesis específica 1, La planeación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC – Comas- 2019, según la correlación de Rho de Spearman =.683, donde se observa que existe una correlación positiva moderada entre la planeación y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Al cotejar el trabajo realizado por López (2015), quien halló una correlación ( $r_s=.778$ ,  $p<0.05$ ) entre la comunicación organizacional y la planificación de la gestión administrativa. Además, se identificaron aquellos factores teóricos que sustentan los resultados como lo estableció por Terry (2005) el cual sostuvo que la planificación es el inicio del proceso administrativo y define las metas por hacer y decide referente a los medios y tareas indispensables para alcanzarlos de forma adecuada (p.84).

En cuanto a la hipótesis específica 2, La organización se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC – Comas- 2019, según la correlación de Rho de Spearman =.680, donde se observa que existe una correlación positiva moderada entre la organización y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Para sustentar las inferencias de la investigación se establece el trabajo de Córdova y Echevarría (2015) quien halló una correlación superior a la media ( $r_s= .757$ ) entre la comunicación organizacional y la organización de la gestión administrativa. Lo antes expuesto, está íntimamente ligado con los hallazgos teóricos de Fayol en donde indica que la organización ofrece los elementos indiscutibles, para el perfeccionamiento de las actividades empresariales; puede dividirse en material tangible e intangible (p.71).

En cuanto a la hipótesis específica 3, La dirección se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC – Comas- 2019, según la correlación de Rho de Spearman =.707, donde se observa que existe

una correlación positiva alta entre la dirección y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Al cotejar el trabajo realizado por Miranda y Pastor (2015) quien en sus resultados muestra un coeficiente de correlación ( $r_s=.309$ ,  $p<0.05$ ) lo que muestra que existe relación entre dirección de la gestión administrativa y la comunicación organizacional. De la misma línea Hernández (2008) sostuvo que la dirección es la conducción de la organización y sus miembros hacia lograr metas, conforme a las estrategias, liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño, la dirección se encarga del involucramiento de los recursos humanos de la empresa, sus objetivos, misión y valores para obtener su plena identidad con la organización (p.169).

En cuanto a la hipótesis específica 4, El control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC – Comas-2019, según la correlación de Rho de Spearman  $=.837$ , donde se observa que existe una correlación positiva alta entre el control y la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro sac-Comas-2019. Al cotejar el trabajo realizado por Montero y Rodríguez (2014) quien halló una correlación significativa ( $r_s=.834$ ,  $p<0.05$ ) entre la comunicación organizacional y el control de la gestión administrativa. Además, se identificaron aquellos factores teóricos que sustentan los resultados establecidos por Fayol donde indica que el control sirve para verificar que las disposiciones dadas y los procesos, marchen conforme al plan trazado y a los principios establecidos. Su fundamento es reconocer la fragilidad y los inconvenientes para corregirlos y evitar que se dupliquen.

#### **4.2 Limitaciones**

- ✓ Carencia de tiempo de los directivos para brindar la información requerida.
- ✓ Falta de disponibilidad de alguno de los colaboradores de la población estudiada, debido al desinterés que evidenciaban.

- ✓ La investigación se enfoca drásticamente en el departamento de producción, almacén y distribución debido a mayoría de personal que tiene en esas áreas.
- ✓ El periodo de tiempo de recolección de la información comprende un año de duración a partir de marzo 2020.
- ✓ No se toma en cuenta las actividades externas de la organización.

### 4.3 Conclusiones

- Existen evidencias suficientes para manifestar que la gestión administrativa se relaciona directa ( $Rho=0,788$ ) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. En tal sentido, la relevancia que tiene la gestión en la comunicación en los miembros de una organización es fundamental; para la unión, cooperación y desarrollo de esta; ya que, son los directivos los encargados de encaminar la empresa.
- Existen evidencias suficientes para manifestar que la planeación se relaciona directa ( $Rho=0,683$ ) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada. En tal sentido, su diseño en la organización se basa en poder otorgar un buen ambiente laboral; con la meta de que el personal mejore sus capacidades y destrezas. Además, de crear desenvolvimiento de los colaboradores en todas las áreas.
- Existen evidencias suficientes para manifestar que la organización se relaciona directa ( $Rho=0,680$ ) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-

2019. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada. Antes esta concepción, se debe otorgar estrategias, que presenten un buen nivel de comunicación y ambiente laboral; con un control en los colaboradores; con la idea de generar un trabajo equitativo y eficiente.

- Existen evidencias suficientes para manifestar que la dirección se relaciona directa ( $Rho=0,707$ ) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. Ante ello, se concluye que, la gestión de los directivos enmarca un antes y un después en la vida de los colaboradores y de la empresa; puesto que ellos, son los encargados de encaminar para que la empresa pueda generar productividad; ya que son ellos los que diseñan, plantean y ejecutan las estrategias.
- Existen evidencias suficientes para manifestar que el control se relaciona directa ( $Rho=0,837$ ) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas-2019. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. Ante ello, se concluye que la relevancia que tienen el control interno en los miembros que pertenecen a la organización; ya que es fundamental para el desarrollo de la organización.

## REFERENCIAS

- Amador, M. (2003). Gestión administrativa. (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Andrade, H. (2010). Comunicación Organizacional. (6ª ed.). Madrid: Morata
- Armas, R. (2014). Desarrollo de un modelo de gestión administrativa para MIPYMES florícolas comunitarias: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Baiz, M y García, F (2016). Relación entre Comunicación Organizacional y gestión administrativa, en Venezuela (Tesis de Maestría) Caracas, Venezuela
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Ecuador. Recuperada de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bartolí, A. (2014). Comunicación y organización. Barcelona. España: Ed. Paidós
- Cirado, K. (2014). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo. Universidad Nacional del Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Recuperado el 16 de abril de 2018, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2010). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Córdova y Echevarría (2015). La comunicación en las organizaciones es una variable determinante para el éxito en la gestión administrativa, en la Unión Peruana del Sur (UPS).
- De Castro (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Madrid, España: Editorial Verbum

- Echevarría, D. (2015). Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana. Universidad Peruana Unión. Recuperada de: [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/430/441](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/430/441)
- Echevarría, P. (2014) “Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa en la Unión Peruana del Sur”. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima
- Fernández, F. (2017) en su tesis: Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro-Lima. 2017, Universidad Cesar Vallejo.
- Gómez (2015). Diagnóstico de Comunicación Organizacional, y gestión administrativa en Colombia. (Tesis Maestría), Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Huisa, T. (2013). Gestión administrativa. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Hurtado, D. (2016) Principio de Administración. 6ta. Medellín, Colombia: Editorial Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Katz, D., & Kahn, R. (2014a, b). Psicología Social de la Organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Manzano, H. (2016). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperada de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano\\_Chura\\_Hilda\\_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, D., & López, D. (2015). Pensamiento estratégico: centro neurálgico de la planificación estratégica que transforma la visión en acción. *Económicas CUC*, 36(1),

81-94, e-ISSN: 2382-3860. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156212>

Montero, B y Rodríguez, F. (2014) “Comunicación Interna y Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013”. (Tesis Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Paredes, J. Pineda, O. (2012). Influencia de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. (Tesis de Maestría, UNITRC). San Pedro Sula, Honduras.

Rebeil, R. (2010). Comunicación Organizacional México: Pearson

Reyes, T. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Mana periodo 2013. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná-Ecuador. Recuperado el 16 de abril de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>

Rodríguez, A., Retamal, P., Lizana, N. y Cornejo, A. (2008). Gestión administrativa y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una institución pública chilena (CEPA). (Tesis de Maestría, Universidad de Talca). Chile: Recuperado de [http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez\\_et%20al\\_2008.pdf](http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf)

Rogers, E. et al. (1997). La Comunicación en la Organizaciones. México: McGraw-Hill.

Sanz, M. (2011). Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial. Madrid, España: ESIC.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de investigación: Descriptiva</li> <li>• Diseño: No experimental</li> <li>• Técnica: Encuesta</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población de esta investigación es de los 98 trabajadores de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>La planeación se relaciona con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SACc, Comas, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Comunicación Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: Cuestionario</li> <li>• Método de análisis de datos: Inductivo-Deductivo</li> </ul>	<p><b>MUESTRA</b></p>

Anexo 1: Matriz de Consistencia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN (Likert)
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  Comunicación Organizacional	Es aquella transferencia de información y cuya comprensión radica entre una persona y otra. Es un método o técnica que permite ponerse en contacto con otros mediante la trasmisión de hechos, pensamiento, ideas, sentimientos y valores. Su objetivo principal es buscar que el receptor entienda el mensaje tal como pretende el emisor. (Robbins y Coulter, 2013)	La variable comunicación organizacional, se hace en función de sus dimensiones de donde se desprenden sus indicadores los cuales vienen a estar dentro de los ítems que serán indagadas por medio de una encuesta a los colaboradores de la empresa Corporación Industrial Losaro sac, Comas, 2019; teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores, procesados en la escala de Likert.	Comunicación interna Comunicación externa Comunicación vertical.	Sugerencias Confianza Información del trabajo Desempeño Eficiencia Metas Estándares Integración Comunicación Claridad	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  Gestión administrativa	Es un conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica. (Louffat, 2012)	La gestión administrativa en la empresa Corporación Industrial Losaro sac, Comas, 2019, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, los cuales serán indagados a través de la encuesta a los colaboradores en sus cuatro dimensiones, con sus respectivos indicadores y los ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert.	Planeación Organización Dirección Control	Misión / Visión Objetivos Coordinación de acciones Estrategias Atención al cliente Funciones Comunicación Trabajo en equipo Motivación Conciliación Control del servicio Satisfacción del cliente Posicionamiento en el mercado Cumple con objetivos	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Enlace:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOILjSpy6\\_Vjv4FWIGUfX44\\_Hb0NHoR6HzVvLHFLKI-zMovQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOILjSpy6_Vjv4FWIGUfX44_Hb0NHoR6HzVvLHFLKI-zMovQ/viewform)



LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU  
RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL EFECTIVA DENTRO  
DE UNA EMPRESA

Universidad Privada del Norte

\*Obligatorio

Edad \*

Tu respuesta

Anexo 3: Cuestionario

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL**



Yo Saenz Rosales Javier William  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
 identificado con DNI 09439646 en mi calidad de Gerente General  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
 del área de Gerencia  
(Nombre del área de la empresa)  
 de la empresa/institución Corporación Industrial Losaro sac  
(Nombre de la empresa)  
 con R.U.C N° 20215195539, ubicada en la ciudad de Lima

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Obregon Torres Midory Mirella  
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)  
 identificado con DNI N° 74290301 egresado/bachiller de la carrera de Administración  
(Nombre de la carrera profesional)  
 para que utilice la siguiente información de la empresa:  
Manual Organizacional de Funciones  
Información generales de la empresa.  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller ( ) o Tesis ( ) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) para optar al grado de Bachiller  o el Título Profesional ( ).

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:  
 Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)  
 Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)  
 Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

**JAVIER W. SAENZ ROSALES**  
 GERENTE GENERAL  
 Firma y sello del Representante Legal  
 DNI: 09439646

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado o Bachiller  
 DNI: 74290301

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				



**Reporte de Ficha RUC**  
CORPORACION INDUSTRIAL LOSARO S.A.C.  
20215195539

Lima, 16/07/2020

**Información General del Contribuyente**

Código y descripción de Tipo de Contribuyente	39 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	22/03/1994
Fecha de Inicio de Actividades	01/04/1994
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	03/12/2016
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 03/12/2016),BOLETA (desde 14/12/2016), (desde 15/05/2020)

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	2029 - FABRICACIÓN DE OTROS PRODUCTOS QUÍMICOS N.C.P.
Actividad Económica Secundaria 1	4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 2	2023 - FABRICACIÓN DE JABONES Y DETERGENTES, PREPARADOS PARA LIMPIAR Y PULIR, PERFUMES Y PREPARADOS DE TOCADOR
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	0
Teléfono Fijo 1	1 - 7196166
Teléfono Fijo 2	1 - 7196167
Teléfono Móvil 1	1 - 942140461
Teléfono Móvil 2	1 - 993503534
Correo Electrónico 1	contabilidad@losaro.com.pe
Correo Electrónico 2	william@losaro.com.pe

**Domicilio Fiscal**

Actividad Económica Principal	2029 - FABRICACIÓN DE OTROS PRODUCTOS QUÍMICOS N.C.P.
Departamento	LIMA
Provincia	LIMA
Distrito	LOS OLIVOS
Tipo y Nombre Zona	URB. INFANTAS
Tipo y Nombre Vía	AV. GERARDO UNGER

Página 1 de 4

www.sunat.gob.pe

Central de Consulta  
Desde teléfonos fijos 0-801-12-10  
Desde celulares (01)315-073

Anexo 5: Ficha RUC de la empresa