



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA
MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL
GRUPO JOO SAC, LIMA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Bach. Torres Bendezu, Franz Enrique
ORCID: 0000-0002-5451-3210**

Asesor:

**Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa
ORCID: 0000-0003-0744-0052**

Línea de investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

Tesis
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL
CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA,
2019

Asesor :

Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa **Firma**

Presidente :

Dr. Mego Núñez Onésimo **Firma**

Secretaria :

Mg. Mory Guarnizo Sandra **Firma**

Vocal :

Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily **Firma**



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA, 2019

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Torres Bendezú, Franz Enrique	DNI: 41775335	
-------------------------------	------------------	---

Pimentel, 03 de febrero de 2023

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi esposa Judith, mis hijas Ariana y Daniela y a mis padres Oscar y Clares, que son el motivo de mi esfuerzo y me han enseñado el verdadero significado del amor.

El autor

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a los profesores de la Universidad por su apoyo incondicional todos estos años, que han colaborado para lograr este paso tan importante en mi vida personal y profesional, por los consejos brindados y su amistad sincera, honesta e íntegra.

Agradecer de la misma manera a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron en este logro.

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación e importancia del estudio	36
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivo general	37
1.7.2. Objetivos específicos	37
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	38
2.1. Tipo y diseño de investigación	38
2.2. Población y muestra.....	38
2.3. Variables, operacionalización.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6. Criterios éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico.....	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS	46
3.1. Resultados en tablas y figuras	46
3.2. Discusión de resultados	70
3.3. Aporte científico	73
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS.....	91
ANEXOS	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	41
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	42
Tabla 3 En la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles mas bajos.....	46
Tabla 4 La comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores.....	47
Tabla 5 La comunicación en la empresa permite estar informado de las políticas de la organización	48
Tabla 6 En la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles	49
Tabla 7 En la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados	50
Tabla 8 El flujo de comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados	51
Tabla 9 La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones	52
Tabla 10 En la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales.....	53
Tabla 11 Los canales de comunicación permiten brindar una información oportuna a todas las áreas de la empresa	54
Tabla 12 En la empresa la comunicación se da manera espontanea.....	55
Tabla 13 La información en la empresa se caracteriza porque se expresa de manera de chisme.....	56
Tabla 14 Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas .	57
Tabla 15 Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas.....	58
Tabla 16 Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas	59
Tabla 17 En la organización se contabilizan los costos	60
Tabla 18 En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño.....	61
Tabla 19 En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño	62
Tabla 20 La organización mide el desempeño real con estándares establecidos	63
Tabla 21 La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente	64
Tabla 22 En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos.....	65
Tabla 23 En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas	66
Tabla 24 En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas	67
Tabla 25 Dimensiones de la variable comunicación organizacional	68

Tabla 26 Dimensiones de la variable control administrativo	69
Tabla 27 Promedio de las variables de investigación	70
Tabla 28 <i>Plan de capacitación</i>	76
Tabla 29 <i>Ítems para medir en los procesos de comunicación</i>	78
Tabla 30 <i>Presupuesto de la actividad</i>	79
Tabla 31 <i>Presupuesto de la actividad</i>	81
Tabla 32 <i>Presupuesto de la actividad</i>	83
Tabla 33 <i>Presupuesto de la actividad</i>	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: En la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles más bajos.....	46
Figura 2: La comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores.....	47
Figura 3: La comunicación en la empresa permite estar informado de las políticas de la organización	48
Figura 4: En la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles	49
Figura 5: <i>En la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados</i>	50
Figura 6: El flujo de comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados.....	51
Figura 7: La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones	52
Figura 8: En la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales.....	53
Figura 9: Los canales de comunicación permiten brindar una información oportuna a todas las áreas de la empresa	54
Figura 10: En la empresa la comunicación se da manera espontanea	55
Figura 11: La información en la empresa se caracteriza porque se expresa de manera de chisme.....	56
Figura 12: Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas.....	57
Figura 13: Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas.....	58
Figura 14: Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas	59
Figura 15: En la organización se contabilizan los costos	60
Figura 16: En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño.....	61
Figura 17: En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño.....	62
Figura 18: La organización mide el desempeño real con estándares establecidos	63
Figura 19: La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente	64
Figura 20: En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos.....	65
Figura 21: En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas	66
Figura 22: En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas	67
Figura 23: Dimensiones de la variable comunicación organizacional	68
Figura 24: Dimensiones de la variable control administrativo	69

Figura 25: Propuesta de organigrama.....	75
Figura 26: Propuesta de buzón de sugerencias digital.....	80
Figura 27: Propuesta de buzón de sugerencias físico.....	80
Figura 28: Propuesta de canales de comunicación.....	81
Figura 29: Dinámica de talleres.....	85
Figura 30: Dinámica de talleres.....	85

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019, para el logro de los objetivos de investigación se utilizó un tipo de investigación descriptiva, propositiva con un diseño no experimental, la población estuvo configurada por el personal de la empresa del Grupo Joo Sac, la aplicación de cuestionarios fiables y válidos, permite encontrar las siguientes conclusiones las estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo, deben basarse en la construcción de actividades que permitan mejorar el flujo de información ascendente, además la empresa debe construir canales de comunicación horizontales. De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 27, se evidencia que la comunicación presenta un nivel de 2.93, el cual puede ser interpretado como un nivel bajo. De acuerdo con la Tabla 27 se evidencia que el promedio de la variable control administrativo presente un indicador de 4.06 el cual puede ser interpretado como un nivel alto. Para mejorar las acciones de comunicación organizacional es necesario que la empresa construya líneas de comunicación, que permitan el intercambio de información de los niveles operativos hacia los niveles superiores de la organización

Palabras claves: comunicación organizacional, control, control administrativo

ABSTRACT

The purpose of this research was to propose organizational communication strategies to improve administrative control in the Joo Sac Group, Lima 2019, for the achievement of the research objectives, a descriptive type of research was used, with a non-experimental design, the population was configured by the Joo Sac Group company staff, the application of reliable and valid questionnaires, allows the following conclusions to be found, organizational communication strategies to improve administrative control, should be based on the construction of activities that improve flow of ascending information, in addition the company must build horizontal communication channels. According to the data shown in Table 27, it is evident that the communication has a level of 2.93, which can be interpreted as a low level. According to Table 27, it is evident that the average of the administrative control variable has an indicator of 4.06 which can be interpreted as a high level. To improve organizational communication actions it is necessary for the company to build lines of communication, which allow the exchange of information from the operational levels to the higher levels of the organization

Keywords: organizational communication, control, administrative control

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Las actividades de comunicación que ocurren dentro de una organización son de vital importancia, porque la comunicación es como la sangre para los seres vivos, la comunicación es el hilo que permite a que los departamentos de las organizaciones puedan trabajar y coordinar acciones, permite llevar información importante para tomar decisiones y también cumple una función de aliviar o solucionar ciertos conflictos que ocurren entre las percepciones de los colaboradores.

Desde el punto de vista organizacional, existe dos tipos, la comunicación formal que se caracteriza por llevar información oficial y reconocida a través de un canal propio que tiene la organización, y otro tipo de comunicación que tiende a ser informal y se caracteriza por no ser reconocida por la organización. En este sentido la comunicación informal debe ser gestionada e identificada por la organización con el fin de evitar la información distorsionada o información que puede llevar al error. Muchas veces la comunicación informal genera chismes y malentendidos entre los colaboradores generando conflictos innecesarios.

Por otro lado, la comunicación formal es la que emerge de los canales formales que tiene la organización y es la que permite la transmisión de datos para llevar a cabo actividades en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales. El control administrativo muchas veces se nutre de la comunicación organizacional, debido a que el control toma información, traslada datos y también necesita de actividades de retroalimentación que son ejecutadas por el señalamiento de las actividades bien ejecutadas y por las actividades que no se ejecutaron de manera correcta. La presente investigación se orienta a verificar las relaciones que surgen entre la comunicación organizacional y el control administrativo en una organización.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Sihag y Rijdsdijk (2018) argumentan que los controles administrativos son integrales a la forma en que funcionan las organizaciones. Son ejercidos por los controladores (por ejemplo, gerentes de proyecto, firmas de clientes, jefes de unidades de negocios) sobre los controles (por ejemplo, miembros del equipo de proyectos, proveedores, miembros de unidades de negocios). Los controles administrativos se definen como cualquier proceso a través del cual los controladores motivan y dirigen los controles para que se comporten de manera que estén alineados con los objetivos de los controladores. En ausencia de controles organizacionales, o cuando los controles se usan de manera inapropiada, se asume que los controles actúan de manera que favorecen sus propios intereses y objetivos que no están necesariamente en línea con los objetivos de los controladores.

Verburg, Nienaber y Serle (2017) expresan que el control administrativo comprende la especificación de estándares organizacionales para alinear las acciones de los empleados con los objetivos de la organización, así como el monitoreo y la recompensa de la medida en que dichos estándares se cumplen. Las prácticas de control pueden consistir en combinaciones variables de controles formales e informales. Los controles formales se basan en reglas documentadas oficialmente y con frecuencia son implementados por los gerentes, mientras que los controles informales se basan en normas y a menudo son implementados por pares. Además, hay diferentes objetivos de control. Por ejemplo, los controles de resultados se enfocan en alcanzar metas y resultados, los controles de procesos se preocupan por el cumplimiento de los procedimientos y los controles normativos están orientados hacia la congruencia de valores entre los empleados. El objetivo de las prácticas de control administrativo generalmente es garantizar que los empleados reciban información sobre estándares de desempeño relevantes, para corregir comportamientos desviados y para estimular un desempeño efectivo.

Haroon y Dad (2018) expresan que la comunicación es el proceso mediante el cual la información se transfiere a individuos u organizaciones de manera que su resultado podría generar una reacción comprensible. Principalmente las relaciones

y la toma de decisiones se desarrollan debido a la comunicación. Las organizaciones se basan en la relación potente entre personas y grupos. Así, la comunicación es un ingrediente esencial en la vida social o profesional de todos. En el contexto de la organización, la comunicación se convierte en un factor crucial para el éxito, el vigor y la fuente de armonización de la organización, ya que transfiere información a un grupo más amplio de personas en la organización. Hay tres tipos de comunicación reconocidos como verbales, no verbales y escritos, mientras que el flujo de comunicación se clasifica como una forma formal e informal de transmisión.

Seitan (2017) expone que la comunicación para las organizaciones es importante porque se enfoca en la construcción de relaciones internas y externas, el envío y la recepción de mensajes para lograr objetivos comunes, el intercambio de información a través del habla y la escritura. La comunicación organizacional se describe como algo que comprende todo lo que una organización habla y hace, así como a todos los afectados por la existencia y las actividades de la organización. En consecuencia, la comunicación organizacional se define como "el proceso de creación y negociación de sistemas de significado colectivos y coordinados a través de prácticas simbólicas orientadas hacia el logro de los objetivos organizacionales".

Sadia, Mohd, Abdul y Sanig (2017) sostienen que la comunicación organizacional contribuye al compromiso organizacional de los empleados y a una mejor toma de decisiones. El área de comunicación es importante en las organizaciones. Si la comunicación no funciona en equipo, entre supervisores y subordinados, esto se refleja negativamente a toda la organización. La gerencia necesita comprender las complejidades de la vida organizacional y la organización necesita examinar si la comunicación entre la gerencia y los empleados está ayudando a traer una imagen positiva. Una imagen de comunicación efectiva conduce al apoyo de la gerencia para la confianza en sus metas y objetivos. Por esa razón, es necesario evaluar el rol de la alta gerencia para facilitar la comunicación interna efectiva y medir la efectividad de los canales de comunicación interna, con el fin de desarrollar una guía de canales de comunicación interna o un juego de herramientas para gerentes. Y también determinar la necesidad de

desarrollar un marco o modelo para gestionar el proceso de comunicación interna y la comunicación de gestión como un sistema en un método estructurado.

Sharma, Lampley, Good (2017) argumentan que la comunicación en el lugar de trabajo, también conocida como comunicación organizacional, ha existido desde tiempos antiguos y es probablemente aún más importante en las organizaciones complejas modernas. Se han producido una serie de cambios en el proceso de comunicación, principalmente debido a la tecnología. La forma en que los empleados se comunican hoy en comparación con la forma en que los empleados se comunicaron en las últimas décadas también han cambiado. Avanzamos enormemente desde los tiempos de la industrialización, las líneas de montaje, el empleo a largo plazo, los equipos de trabajo multifuncionales, los primeros años de Internet y el correo electrónico hasta la era actual influenciada por la globalización, el terrorismo, el cambio climático y los cambios demográficos. A medida que las organizaciones se vuelven más complejas en estructura y en la forma en que funcionan, se hace necesario volver a evaluar la forma en que se produce la comunicación organizativa para garantizar que funcionen de manera efectiva. Ya sea intercambiando información relacionada con la tarea o información relacional, necesitamos comunicarnos con otros en la organización. La comunicación adecuada ayuda a mejorar la función, cumplir los objetivos y mantener las relaciones en las organizaciones. La comunicación juega un papel vital en el funcionamiento de cualquier organización, ya sea para organizaciones comerciales, sin fines de lucro, educativas o gubernamentales.

A nivel nacional

Peru21 (2018) destaca que las empresas peruanas deben aprovechar las diferentes tecnologías de información con el fin de mejorar sus canales de comunicación, entre estas tecnologías se destacan las que se alojan en la nube puesto que tienen la característica de poder ser ejecutadas en cualquier parte del mundo.

El comercio (2017) manifiesta que la comunicación es vital en la organización, los aspectos de comunicación permiten el flujo de información, pero

también tiene un rol de permitir transmitir sentimientos y emociones que permiten la mejora del clima organizacional. La comunicación también un rol que permite una mejora de la resolución de conflictos.

Chuquipoma (2017) informa que el control administrativo tiene una influencia significativa en las personas que laboran dentro de la organización, el control administrativo influye en el desempeño que evidencian las personas dentro de una organización. El control administrativo proporciona los parámetros que deben seguir las personas para lograr los objetivos de la organización, proporcionar las formas correctas de realizar cada una de las labores. Además, un sistema de control interno garantiza los indicadores tanto cuantitativos y cualitativos con los cuales las personas serán evaluadas, estos indicadores garantizan que el trabajo sea desarrollado de acuerdo con cómo se planeó.

Revilla y Tovar (2015) explican que el control interno administrativo guarda una estricta relación con la misión y visión de la organización, garantiza que todas las actividades de la empresa se orienten al logro de la misión de la empresa, así como también garantiza que se cumplan cada uno de los objetivos organizacionales.

A nivel local

El Grupo Joo SAC, es una empresa que presta múltiples servicios y la misma que se encuentra constituida como una sociedad anónima cerrada. La empresa presenta una estructura estrictamente como empresa familiar, por lo tanto, desde un punto de vista de sistema organizacional, la empresa evidencia ciertas falencias relacionadas a su estructura de organigrama, líneas de comunicación y mecanismos de control.

La empresa no cuenta con documentos de gestión que permitan un control efectivo de sus funciones y actividades, por lo cual se dificulta un control real y efectivo de las gestiones que se realizan en la empresa. Además, se evidencia que la empresa no cuenta con un sistema organizacional estructurado por lo cual las

líneas de comunicación no permiten un intercambio de un flujo de información coherente.

Con respecto a la comunicación organizacional, la empresa no cuenta con canales estructurados y elaborados que permitan el intercambio de información, la empresa a pesar de tener un correo corporativo, el mismo tiene como fuente matriz una cuenta de correo Gmail, el cual no recoge las características necesarias para poder intercambiar información con los demás miembros de la organización.

En este sentido el presente trabajo trata de encontrar de proponer un sistema de comunicación organizacional para mejorar los procesos de control dentro de la empresa.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Semren (2017) tuvo como finalidad describir el nivel de comunicación organizacional formal e informal en un ambiente de trabajo y a la vez como esta actividad se relaciona con los aspectos de motivación de los empleados. El estudio fue de un nivel descriptivo y correlacional, se tomó como muestra a 111 empleados a los cuales se les aplicaron cuestionarios en profundidad. El estudio permite concluir que la comunicación es una actividad primordial en el ámbito empresarial, con respecto a los aspectos formales de la comunicación se destaca que permite la facilitación de conocimientos y de normas, mientras que lo informal permite transmitir información menos importante. Además, la comunicación permite la integración de los colaboradores y facilita la motivación en los diferentes niveles de la organización. El estudio también destaca que los aspectos de comunicación descendentes son los que más resultan para alentar a los colaboradores.

Mallah (2016) explica que la comunicación interna efectiva se ha vinculado con el respaldo de la administración internacional y la habilitación de los resultados de la organización, incluida la participación de los empleados y la gestión del cambio. Sin embargo, pocos estudios empíricos se centran en el clima organizacional y su relación con la comunicación interna efectiva dentro de las

organizaciones internacionales. En consecuencia, esta tesis explora el vínculo entre el clima organizacional, el liderazgo y la comunicación interna efectiva dentro de una organización internacional, la Oficina de Servicios para Proyectos de las Naciones Unidas. Se utilizó un enfoque cualitativo basado en una estrategia de estudio de caso para investigar qué aspectos contextuales impactaron el flujo de comunicación interna efectiva dentro de UNOPS. Se recopilaron datos cualitativos de 12 entrevistas semiestructuradas con personal de UNOPS de ocho países diferentes. Además, se integraron las observaciones directas y el análisis interno de los documentos para enriquecer los hallazgos. La tesis sostiene que el clima organizacional afecta significativamente la comunicación interna efectiva dentro de las organizaciones internacionales. Los hallazgos del estudio de caso confirman una fuerte relación entre el liderazgo de la administración, la percepción de la confianza de la organización y la disposición de las personas a participar de manera abierta y clara. Y lo que es más importante, la comunicación interna efectiva se vio influenciada directamente por la forma en que los ejecutivos, altos y medianos fueron consistentes con sus acciones y palabras. Además, la comunicación bidireccional efectiva se vinculó con la claridad percibida de los roles. La tesis también apoya que los criterios de comunicación interna de relevancia, claridad, sinceridad, credibilidad y reciprocidad propuestos por Zaremba (2006), Drucker (2007) y Marques (2010) están relacionados proporcionalmente con el liderazgo. Además, los hallazgos muestran una relación positiva entre la comunicación interna efectiva y la gestión del cambio, como lo demuestran Kitchen & Daly (2002) y Bharadwaj (2014).

Talja (2016) su estudio examina la relación entre el diseño y la coordinación del sistema de control de gestión y cómo afectan el funcionamiento del sistema de control de gestión en una empresa de fabricación. La parte teórica adapta la investigación de Tessier y Otley (2012) sobre el significado del diseño en la percepción de los empleados del sistema de control de gestión. Los elementos del sistema de control de gestión, el uso de los controles y el papel y el objetivo del control de gestión se han seleccionado como factores que afectan el diseño del sistema de control de gestión. El proceso de coordinación de los sistemas de control de gestión ha sido menos estudiado y, por lo tanto, en esta tesis se utiliza la teoría

de los mecanismos de coordinación de Ghoshal y Nohria (1989). La atención se centra en la formalización del sistema de control de gestión y su impacto en la transparencia interna, la transparencia global, la flexibilidad y la reparación. Este estudio proporciona información sobre la relación entre el diseño y la coordinación del sistema de control de gestión y presenta factores de éxito y los principales desafíos en la formalización de los sistemas de control de gestión. El constructivismo práctico se seleccionó como un enfoque ontológico para el estudio y se realizó como un estudio de caso único cualitativo. La entrevista semiestructurada fue seleccionada como método de generación de datos. Los datos de investigación consisten en 12 entrevistas para gerentes sénior y otros empleados de cuello alto en la organización. El análisis se realizó a través del análisis de contenido que fue dirigido por una estrategia de análisis descriptivo más abstracto. Los hallazgos más notables concluyeron que el diseño de elementos de MCS, el objetivo de control y el uso de controles son temas interrelacionados en el diseño de MCS, y sin una coordinación común, los diferentes controles no funcionan juntos como un paquete y no respaldan un objetivo común logro. Se identificaron varios factores internos y externos de prohibición de formalización, como la historia, la incertidumbre y la falta de mecanismos de control, y se dieron sugerencias de desarrollo para la compañía de casos. Los resultados dieron resultados interesantes para la investigación del sistema de control de gestión y se presentaron otras direcciones de investigación.

Nazarova (2015) su investigación se orienta describir la relación entre la comunicación y la gestión organizacionales. El estudio destaca que en la literatura científica el asunto de comunicación organizacional no ha perdido vigencia. La investigación concluye que La estrategia de comunicación para los gerentes es un concepto complejo que organiza y dirige al gerente para que lidere y logre con éxito los objetivos organizacionales e individuales. Como analizamos, la evolución de la comunicación dentro de las organizaciones comenzó justo después de la Revolución Industrial. Las teorías de gestión clásicas son un ejemplo de haber perdido el aspecto más importante de cualquier organización: la comunicación. Los flujos y canales de comunicación impregnan a toda la organización. Por lo tanto, un gerente debe comunicarse en diferentes niveles de la organización para alcanzar

los objetivos de la organización. Además, un gerente debe reducir el ruido y la información inexacta que perturba el proceso de trabajo dentro de una organización.

A nivel nacional

Fernández (2018) investigó la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en una asociación militar. Para efectos del desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, aplicándose cuestionarios estructurados en preguntas cerradas a una muestra de 165 trabajadores, obtenida a través del muestreo aleatorio simple. El resultado principal del estudio permite determinar que existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional. Con respecto al análisis de las variables de investigación se obtiene que la gestión administrativa, presenta un nivel bajo, mientras que el nivel de la variable comunicación organizacional es alto. Finalmente se evidencia que la mejora de los procesos de gestión administrativa, de manera principal los procesos de organización y dirección permiten una mejora significativa en las actividades de comunicación organizacional en la empresa. El estudio recomienda capacitar a los colaboradores.

Laureano (2018) estudio la comunicación organizacional como un instrumento estratégico en la gestión administrativa. La presente investigación se enmarca en la importancia que tiene la comunicación organizacional como fuente de información y coordinación de actividades dentro de la gestión administrativa. El presente estudio aborda el problema en qué medida la comunicación organizacional permite mejorar los procesos de la gestión administrativa de una organización. El estudio se soportó en el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, explicativa, con un diseño no experimental. Para el tratamiento y recolección de datos se utilizaron cuestionarios previamente validados por expertos. Como principal resultado el estudio permite determinar que la comunicación organizacional mejora de manera sustancial la gestión administrativa de la empresa. La comunicación organizacional permite mejorar los flujos de información, incrementando las coordinaciones entre personas. Finalmente es necesario que la organización aplique estrategias de comunicación organizacional a través del uso de canales digitales.

Bonilla y Torres (2017) estudiaron las deficiencias de la comunicación organizacional y su implicancia en el desarrollo de los objetivos de la organización. Se utilizó la investigación descriptiva y correlacional, el estudio se valió del instrumento cuestionario el mismo que se aplicó a una muestra de 206 colaboradores. Entre los principales resultados de investigación la tesis demuestra que existen falencias en la comunicación organizacional de la empresa, debido a que los flujos de información utilizaban canales de comunicación no establecidos por la empresa, los cuales dispersaban la información y no obtenían una retroalimentación adecuada. La investigación destaca que, debido a la envergadura del organigrama de la empresa, es necesario que la organización delimite con exactitud los canales de comunicación que debe utilizar la empresa para intercambiar la información relevante. Entre las recomendaciones del estudio, se encuentra que la organización debe implementar un plan de mejora orientado a estructurar los canales de comunicación formales dentro de la empresa.

Toribio (2017) investigó la relación entre la comunicación organizacional y la gestión por objetivos del personal de una municipalidad distrital. El presente estudio responde a una modalidad de investigación descriptiva y correlacional. La recolección de información se hizo mediante la aplicación del instrumento cuestionario, el mismo que se aplicó en una fecha determinada a una muestra obtenida a través del muestreo aleatorio simple, la cual arrojó un total de 40 trabajadores. La tesis concluye como principal resultado que existe relación entre la comunicación organizacional y la gestión por objetivos. Entre las recomendaciones se obtiene que la gerencia de la empresa debe implementar actividades de comunicación organizacional, como la implementación de un correo electrónico, con el fin de comunicar los objetivos, procedimientos y procesos en la organización.

A nivel local

Chafloque (2017) en su investigación evaluó el sistema de control interno aplicando una metodología COSO con el fin de mejorar la gestión productiva de una empresa. La presente investigación se orienta en un entorno de alta competitividad, donde todas las empresas tratan de maximizar la productividad de las organizaciones. Debido al tipo de evolución que se realiza en la empresa, se utilizó la técnica de la ficha de observación y entrevistas aplicadas a los gerentes de la empresa. El levantamiento de observaciones encuentra como resultado diagnóstico que las operaciones de control interno presentan debilidades y áreas de oportunidad. La investigación concluye que es necesario que se apliquen indicadores que permitan la comparación de los resultados económicos entre años. La aplicación de los estándares de control permite mejorar la valuación de existencia, y el uso de recursos en la producción.

Huidobro (2016) se propuso mejorar el nivel de comunicación organizacional en una empresa de seguridad. La investigación se enmarca en un ambiente complejo, donde las actividades de comunicación organizacional de la empresa presentan un nivel bajo. La metodología empleada para realizar la investigación fue descriptiva, haciéndose uso del tipo de investigación propositiva con el fin de mejorar la comunicación organizacional. Los resultados de la aplicación de cuestionarios a los colaboradores de la empresa encuentran dificultades un nivel bajo en la comunicación organizacional. Entre las conclusiones se obtiene que las dimensiones de la comunicación organizacional ascendente, descendente y horizontal no se gestionan de manera adecuada. Finalmente, la propuesta de comunicación organizacional debe basarse en actividades de capacitación e implementación de canales formales de comunicación en la organización.

Anaya y Sánchez (2016) en su investigación aplicaron una propuesta de sistema de control interno en una empresa comercial con el fin de mejorar el proceso de compras. La investigación se llevó a cabo en un entorno empresarial que necesita mejorar las normas y procesos de control con el fin de evitar acciones de fraude y dolo dentro de la empresa. El problema principal se centra en falencias y problemas que se presentan en el área de compras y control interno en la empresa. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptiva

y propositiva. A través de la aplicación de entrevistas y guías de observación se evidencia falta de planificación en los procesos de compras. Finalmente la propuesta del sistema control interno debe basarse en indicadores de gestión, con el fin de garantizar el proceso de compras.

Verona y Wong (2016) su estudio trato de establecer medidas correctivas a través del control interno. La población objeto de estudio fueron los dirigentes que tienen a cargo las funciones administrativas del control interno. La aplicación de entrevistas en profundidad indica que existen muchos riesgos en los procesos de producción, debido a una mala gestión del control interno en la empresa. Como principal resultado se encuentra que el sistema control interno, debe considerar los procesos de planificación de indicadores de control, con el fin de organizar las actividades de procesos de producción. Se recomienda la aplicación de la metodología 5S para mejorar los procesos de producción.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control

Se determina al control como una de las etapas presentes en el proceso administrativo. El control se detalla como todas aquellas acciones que una empresa desarrolla con la finalidad de determinar si se cumplió eficazmente con todos los objetivos trazados durante el proceso de planificación organizacional. El control actúa como parte de la función administrativa, y toma la forma de proceso regulador, además es uno de los pasos de la empresa que se encarga de constatar de qué manera se han cumplido con los objetivos y comprobar qué recursos se han utilizado (Chiavenato, 2010).

Estupiñan (2012) determina que el control está compuesto por todas aquellas actividades relacionadas a la organización, con la finalidad de diagnosticar y determinar las acciones que realiza la empresa, con la finalidad de otorgarles un valor correspondiente y colacionarlas con modelos o sistemas en cuanto a desempeño que se desarrollen en la organización, todo esto con la única intención de garantizar el cumplimiento eficaz de los objetivos planteado por la empresa.

1.3.1.1. Control administrativo

Ibañez (2001) establece al control interno administrativo como aquel grupo de acciones dentro de una empresa las cuales se desarrollan de acuerdo con los niveles organizacionales, con el objetivo de establecer medidas coherentes y seguras en cuanto al desarrollo de los procesos, con el fin de que la empresa estabilice y garantice el eficaz desarrollo de cada uno de los objetivos institucionales.

Carrillo (2014) determina que el control interno administrativo es el punto principal mediante el cual se realizan los procesos de la empresa; describe al control interno como la unión de todos aquellas procesos linealmente enfocados y reunidos de una forma coherente y activa con la finalidad de efectuar cada uno de los objetivos de la organización que se han establecido y delimitado durante el proceso de planificación organizacional. Con la intención que todo el personal conozca la finalidad del control administrativo, es rol de la empresa hacerlos de conocimiento por medio de estrategias eficientes y de fácil entendimiento para cada uno de los niveles de la empresa.

Holmes (2003), señala que el control administrativo forma parte importante de todas aquellas actividades presentes que se desarrollan en la organización a fin de diagnosticar y encontrar todas aquellas actividades o acontecimientos que puedan disuadir el eficaz cumplimiento de los objetivos institucionales. En muchas organizaciones, el control interno se logra expresar a través de procedimientos de manera cuantitativa lo cual posibilitaba calcular el progreso de las diferentes actividades que se realizan en la organización.

Holmes (2003) señala que el concepto de control administrativo hace referencia a todas aquellas actividades que se ejecutan en la organización las cuales presentan diferentes propósitos, como por ejemplo: concretar y garantizar los recursos activos, prevenir el uso incorrecto de los recursos de la empresa, eludir aquellos gastos superfluos, asegurar la claridad y precisión de toda la documentación financiera de la organización y para terminar corroborar que cada una de las acciones y actividades de la empresa se han desarrollado según los pasos y técnicas que se establecieron.

1.3.1.2. Finalidad del control administrativo

Según Holmes (2003) el control cumple con los siguientes propósitos:

Por medio de modelos de tipo cuantitativo, el control permite realizar una paridad o comparación de manera numérica sobre el cumplimiento de todos los objetivos de la organización.

Posibilita implantar indicadores en cuanto a calidad para aspectos de elaboración y producción de productos o servicios con la finalidad de asegurar una elaboración eficaz con un bajo índice de errores.

Permite determinar aquellos pasos y pautas que garantizan el desarrollo y uso óptimo de todos aquellos recursos de abastecimiento, suministros, materia prima que se necesitan de manera consiente, sin pérdida, ni residuos durante la elaboración.

Permite de manera correcta, definir las actividades y funciones, así como también determinar los parámetros en cuanto a los márgenes de poder para cada una de las áreas de la empresa, todo esto con la finalidad de prevenir situaciones de oposición u obstrucciones en la concertación de cada uno de los procesos de la gestión administrativa.

Permite determinar factores que miden el desempeño de cada uno de los colaboradores por medio de la instauración de medidores de gestión; estos indicadores sirven como un medio de orientación al comprobar el cumplimiento de cada una de las actividades de tipo administrativo, las cuales son realizadas por los trabajadores de la organización.

Para finalizar, por medio del control se logran establecer todos los pasos o pautas correctas y estrategias óptimas que aseguren el cumplimiento de cada uno de las metas y objetivos de la organización, a esta función también se le llama control previo.

1.3.1.3. Fases del control administrativo

Chiavenato (2010) detalla las fases que el control presenta, los cuales son:

1.3.1.3.1. Establecimiento de estándares de desempeño

Esta etapa corresponde a las actividades de planificación y elaboración de los indicadores que servirán para realizar la verificación de los cumplimientos indicados en una actividad.

Patrones de cantidad, son estándares, los cuales se encargan de medir cuantas unidades de productos o bienes se producen, además de facilitar cantidades estadísticas en cuanto a las diferentes ratios ya sean de gestión y hasta financieros. Estos patrones permiten a la empresa tomar decisiones en base a los datos numéricos

Patrones de calidad, estos medios, permiten detallar y proporcionar de manera cualitativa datos e información sobre la calidad de cada uno de los productos o bienes que se desarrollan en la primera etapa de producción, se detalla datos precisos en cuanto a las faltas o los errores cometidos durante su proceso de elaboración.

Patrones de tiempo, son estándares que permiten medir cuanto es lo que se tardan en realizar los diferentes procesos en cada uno de los pasos de elaboración de los bienes o productos, además de medir el tiempo de trabajo de cada uno de los colaboradores en la organización, así como también la cantidad de horas que se tardan en realizar todas aquellas actividades de gestión administrativa.

Patrones de costos, mediante estos estándares se puede obtener datos e información de tipo contable y hasta financiera, los cuales forman parte importante para la toma de decisiones en las empresas. Estos indicadores guardan relación estrecha con las actividades de tipo contable y financiera.

1.3.1.3.2. Evaluación del desempeño

Se determina que la evaluación de desempeño, son todas aquellas actividades presentes en la organización, que facultan evaluar y diagnosticar de una forma óptima, consistente y cuantitativa el desempeño en cuanto a cada una de las funciones administrativas de la empresa. Es muy importante, que antes de realizar la evaluación del desempeño, se determine qué es lo que se va a evaluar, con la finalidad de no cometer error alguno ni tampoco confusión, la evaluación de desempeño se realizará de manera óptima siempre y cuando se identifique y determine correctamente el modelo o estándar bien logrado.

1.3.1.3.3. Comparación entre el desempeño y el patrón

Durante esta fase se desarrollan las actividades imprescindibles que permiten verificar los indicadores relacionados al desempeño actual de todas aquellas actividades que se realizan en la producción y las de administración. Es de mucha importancia saber que las acciones que se desarrollen en la empresa, todas están enganchadas en recibir algún correctivo siempre y cuando esté ligado algún tema de producción y tiempo. Además, no todas las variaciones que reciba dependen de algún acto correctivo.

Cuando se compara el desempeño actual o también llamado real con los indicadores determinados o medios indicativos de desempeño, se puede conseguir datos e información de aspecto cuantificable y sobre todo auténtica sobre la desviación de todas aquellas actividades de gestión; al realizar la comparación de desempeño, lo que se busca es determinar los puntos de errores cometidos y diagnosticar las acciones que no se han realizado correctamente hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Por medio de comparar el desempeño actual con los estándares de desempeño, se logra obtener y comprender como se desarrollan y cuales son las actividades que han sido factores principales para el éxito de toda gestión administrativa, así como también señalar las actividades que no se han realizado correctamente. La información que se obtiene por medio de la comparación resulta favorecedora en cuanto al entendimiento del futuro y sobre el comportamiento que se puede generar a lo largo del tiempo en cada una de las organizaciones.

El acto de realizar una comparación entre el desempeño con el patrón se efectúa posiblemente a través de:

Resultados, sucede cuando se realiza la comparación de resultados finales durante un proceso de elaboración. La comparación se desarrolla al finalizar una actividad y se verifican lo obtenido a través de una línea de tiempo. Resulta de comparar el desempeño final de una actividad.

Desempeño, esto se desarrolla cuando la comparación aparece durante el proceso de elaboración o realización de alguna actividad. Durante este tipo de comparación, se pueden establecer ciertos o algunos tipos de correctivo, los cuales cumplirían la función de corregir algunas actividades que se estén realizando de manera equívoca, esto ayudará al logro de los objetivos.

Al desarrollar la comparación del desempeño con los estándares de desempeño puede generar los siguientes resultados:

Conformidad o aceptación de los resultados, esto se alcanza cuando las acciones de la gestión administrativa se desarrollan de acuerdo a los puntos planificados y se logró obtener el cumplimiento de los objetivos de la institución de una forma óptima y correcta. Por medio de lo obtenido como resultado, se pueden descubrir todas aquellas acciones que han permitido al cumplimiento de los objetivos institucionales con la finalidad de realizarlas nuevamente ya sea en otras empresas u organizaciones.

Resultado o desempeño con pequeñas desviaciones, este tipo de resultado se puede obtener cuando las empresas presentan algunas insignificantes fallas o errores, los cuales se hallan dentro de los límites aceptables. Para este caso, el resultado es aceptable, lo que si es necesario detectar las acciones o pasos que han desarrollado errores o desviaciones con la intención de corregirlas durante otras actividades de la empresa.

Rechazo, en este caso, todas aquellas acciones que se realizaron en la organización muestran algunos errores, es por ello que no se logran a cumplir los objetivos institucionales establecidos. Se determina en rechazo el resultado y las acciones que llevaron al fracaso los objetivos se identifican con la finalidad de corregirlas drásticamente y lo más rápido posible.

1.3.1.3.4. Acción correctiva

Es la etapa del control más relevante e importante, ya que por medio de esto se finalizará la realización y desarrollo del control. Al momento de realizar la comparación del desempeño con los indicadores de desempeño, pueden presentarse varios imprevistos o discrepancias, ya sea en las actividades que se desarrollen o como se detalló anteriormente durante el proceso de comparación; es de vital relevancia que la organización se enfoque en tomar las decisiones pertinentes para poder solucionar o reformar las desviaciones que se encontraron. El control se desarrolla en las organizaciones con el objetivo de hacer cumplir eficazmente y hasta eficientemente con los objetivos planificados por la empresa, y en el supuesto que se presentaran desviaciones, establecer las actividades pertinentes para subsanar los acontecimientos generados hacia el logro de los objetivos institucionales.

1.3.1.4. Importancia del control de procesos administrativos

Aguirre (2006) señala que el control de procesos administrativos proporciona datos e información de aspecto administrativo y hasta contable a fin de contribuir al correcto desarrollo de la administración durante el desarrollo de la toma de alguna decisión, así como también en detallar datos a cada una de las áreas de la empresa.

Ventajas y desventajas del control de procesos

Aguirre (2006) establece que el control de procesos genera las siguientes ventajas:

Constituye el apoyo en cuanto al eficiente cumplimiento del desempeño laboral y logro de las metas de la organización.

Evita el inadecuado uso y por ende pérdida de sus notables recursos.

Actúa como fuente de obtención de información y datos seguros y confiables.

Asegura que la organización se mantenga desarrollando acciones según la ley y otras regulaciones.

Impide daños y otras consecuencias a la imagen de la empresa.

Desventajas

Concentra todas las actividades hacia indicadores estrictos.

Eleva que el principio de flexibilidad se pierda en la empresa.

Aumenta la cantidad que se desarrolla una actividad, y ocasionalmente eleva los índices de burocracia dentro de la empresa.

1.3.2. Comunicación organizacional

Es el aspecto más importante de todas las empresas. Cada forma de ser de los humanos representa un tipo de comunicación, de acuerdo a esto, es de vital relevancia entender la importancia que genera el aspecto comunicativo de las personas en un ambiente organizacional. La manera como se desarrolla y se emite la información deseada y hasta lo que se recibe o lo que se entrega entre los colaboradores de una empresa, usualmente se generan por medio de diferentes formas, como son a través de conversaciones, por medio de algunos debates, cuando se puede hablar delante de todos y hasta en la emisión de informes. Como se desarrollan las reglas, las sugerencias y hasta los consejos en una conversación correcta, nos hace ver lo importante que es establecer una comunicación organizacional óptima. Cada una de las empresas establece su manera de comunicación que les agrade de acuerdo con sus políticas, a sus normal, cultura organizacional y sus relaciones entre colaboradores. Cada uno de los colaboradores presentes en la organización forma parte de la comunicación organizacional, lo cual asegura su correcto desarrollo. El hecho de no abordar estos procesos afecta la moral y la motivación de los empleados, ya que contribuyen al sentido de pertenencia y propiedad compartida de los empleados. (Daniels & Spiker, 1994)

1.3.2.1 Importancia de la comunicación organizacional

El éxito de la organización depende en gran medida de la calidad de la comunicación, dentro y fuera de los límites de la organización. Para que la

comunicación organizacional sea más exitosa, es necesario que todos los participantes y empleados tengan habilidades lingüísticas adecuadas, realicen ejercicios interactivos y posean conciencia intercultural. Se cree que una buena comunicación puede mejorar el rendimiento de la organización, la gestión del rendimiento y la toma de decisiones, el compromiso con los empleados y contribuir al progreso de la organización y la satisfacción laboral (Daniels & Spiker, 1994).

1.3.2.2. Tipos de comunicación

En una empresa, la comunicación es un procedimiento el cual posee de varios puntos o flujos de información, sugerencias, lo que desean y esta generalmente compuesto por dos redes: Comunicación formal (que se ramifica a sistemas más pequeños) y comunicación informal. Ambos tipos, formal e informal, se llevan a cabo interna y externamente (Daniels & Spiker, 1994).

Comunicación interna

La comunicación interna implica el intercambio de ideas e información dentro de una organización. Implica el intercambio de información entre los colaboradores de la organización a través de canales formales de comunicación (Daniels & Spiker, 1994).

Comunicación externa

La comunicación externa, la información se comparte con clientes, distribuidores, proveedores, competidores e inversores y se recopila. A través de diferentes medios, tantos propios de la organización, como medios externos (Daniels & Spiker, 1994).

La comunicación formal

La comunicación formal se da "a través de canales oficialmente designados de flujo de mensajes entre posiciones organizacionales". Esta forma de comunicación suele ser un proceso reprogramado, sistemático y formal para transferir información en forma oral y escrita, y en muchas organizaciones se especifica en los organigramas diferencian la comunicación formal dentro de un sistema jerárquico en las siguientes direcciones (Daniels & Spiker, 1994).

Comunicación vertical descendente: comunicación de los directivos a los empleados.

Comunicación vertical ascendente: comunicación de los empleados a los directivos.

Comunicación horizontal o lateral: comunicación entre individuos al mismo nivel de organización.

Por otro lado, la comunicación diagonal "implica una comunicación que atraviesa niveles y funciones o departamentos dentro de la organización" (Papa et al., 2008, p.57). Esta forma de comunicación ha sido tradicionalmente la menos utilizada y con frecuencia ignorada porque falta la línea de confianza y podría aparecer un conflicto potencial.

Las cuatro direcciones de las comunicaciones son necesarias para mejorar la efectividad en las organizaciones y, por lo tanto, los gerentes deben entenderlas. Todos los canales de comunicación tienen sus propias fortalezas y debilidades y cómo cada uno es más adecuado para algunos tipos de mensajes que para otros (Daniels & Spiker, 1994).

Comunicación informal

La comunicación informal no sigue líneas predeterminadas. La comunicación informal implica una serie de interacción que no considera los canales de comunicación designados oficialmente como en la comunicación formal. En este proceso de comunicación los miembros pertenecen a diversos grupos. La información que generalmente se transmite en forma de rumores y chismes también puede contener información relevante para la organización que la gerencia ha difundido intencionalmente o no. A menudo se dice que la comunicación informal involucra a las personas en cualquier momento y en cualquier lugar (Daniels & Spiker, 1994).

Aunque la comunicación informal no sigue reglas o instrucciones preestablecidas, es tan importante como la comunicación formal porque la administración puede transferir información importante que simplemente se omitió en los canales formales. Un impacto negativo de la comunicación informal podría

ser cuando las personas deliberadamente desean establecer un ciclo de malos rumores que se basan en los temores y ansiedades de las personas. En ese caso, una organización se convierte en un "foco de chismes" que es muy difícil de detener. Las posibles formas en que la dirección puede reaccionar a los rumores es simplemente ignorarlos, refutarlos o incluso llamar la atención sobre las características positivas que poseen los rumores (Daniels & Spiker, 1994).

Comunicación descendente

La comunicación descendente es la "transmisión de mensajes desde niveles superiores a niveles inferiores de la jerarquía de la organización (es decir, de gerente a empleado, superior a subordinado)". Es la forma dominante de comunicación interna que sigue líneas jerárquicas determinadas por la estructura organizativa. Los enfoques clásicos y científicos de las organizaciones consideran la comunicación principalmente como una herramienta para el control y la coordinación gerenciales. Se identificaron cinco tareas que se consideraron en la comunicación descendente (Daniels & Spiker, 1994).

Direcciones de tareas específicas; instrucciones de trabajo

Información diseñada para producir un entendimiento de las tareas y su relación con otros objetivos organizacionales; razón de trabajo

Información de procedimientos y prácticas asociada con las políticas comerciales. Comentarios a los empleados sobre su desempeño.

Adoctrinamiento de la ideología organizacional para fomentar a los empleados a valores, metas y objetivos.

El flujo de comunicación descendente es más fuerte que la dirección de comunicación ascendente, horizontal y diagonal. Se inicia desde los gerentes superiores, pasando por los niveles gerenciales más bajos y al final a todos los demás empleados que se encuentran en la parte inferior de la jerarquía. El objetivo principal de esta comunicación es gestionar individuos en posiciones jerárquicas inferiores. Los superiores pueden usar la información obtenida de la comunicación ascendente en las siguientes áreas (Daniels & Spiker, 1994).

Desempeño en el trabajo y problemas relacionados con el trabajo.

Compañeros de trabajo y sus problemas.

Subordinadas percepciones de las políticas y prácticas de la organización.
Tareas y procedimientos para lograrlas.

Comunicación ascendente

La comunicación ascendente implica la transmisión de mensajes de niveles más bajos a niveles más altos de la organización; a saber, comunicación iniciada por los subordinados con sus superiores. Para simplificar, es justo lo contrario de la comunicación descendente que fue explicado anteriormente. La comunicación en esta dirección generalmente contiene información que sirve a los gerentes para poder hacer su trabajo; por ejemplo, la información necesaria para tomar más decisiones sobre el estado actual de los proyectos en curso. El objetivo principal de este tipo de comunicación es informar a los empleados en posiciones más altas sobre lo que está sucediendo en posiciones más bajas. De esta manera, también les ayuda a ver la efectividad de la comunicación descendente, así como a ver la efectividad general del funcionamiento de la organización por debajo de su nivel. Esta información se utiliza también para mejorar la eficacia de la comunicación (Daniels & Spiker, 1994).

Comunicación vertical

A diferencia de la comunicación vertical en la que los lados están ocupados en diferentes posiciones, la comunicación horizontal se refiere a la comunicación entre individuos que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. Según papa et al. (2008, p.56), "la comunicación horizontal introduce flexibilidad en la estructura organizativa; facilita la resolución de problemas, el intercambio de información entre diferentes grupos de trabajo y la coordinación de tareas entre departamentos o equipos de proyectos ". Sobre la base de lo mencionado anteriormente, podríamos estar de acuerdo en que la comunicación horizontal es mucho más fácil y amigable que la comunicación vertical. También es el flujo de comunicación más común en la organización. Entre otras cosas; este tipo de comunicación permite la coordinación e integración de departamentos y sectores para realizar tareas relativamente independientes. Por lo general, se lleva a cabo a través de reuniones informales, llamadas telefónicas, mensajes, pedidos, etc. La comunicación horizontal proporciona una visión única, dirección correcta, retroalimentación precisa y

capacidad para implementar cambios efectivamente, así como para los superiores ganar control y mantener un nivel de propósito común. (Daniels & Spiker, 1994)

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la comunicación organizacional mejora el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), afirma que la investigación se justifica de manera teórica debido a que el presente proyecto se plantea utilizar teorías y modelos teóricos científicos, que permita operar y estudiar las variables de investigación. En este sentido, se cree conveniente utilizar las teorías de Daniels & Spiker (1994) quienes estudiaron la comunicación organizacional y el control administrativo y Holmes (2003) y Chiavenato (2010)

Desde el punto de vista metodológico, la investigación utilizo el método deductivo, con lo cual los indicadores de las teorías de los autores permitirán llegar a conclusiones, partiendo del plan general a particularidades.

Desde el punto de vista social, la investigación permitirá solucionar falencias, problemas y áreas de oportunidad que se manifiestan en deficiencias en el control administrativa, la presente tesis trata de solucionar las falencias a través del uso de actividades de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo de la empresa. La presente tesis presenta una serie de estrategias de comunicación organizacional a través de estrategias teóricas y prácticas que podrán mejorar el control interno.

1.6. Hipótesis

La propuesta de la comunicación organizacional si mejora el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el estado actual de la comunicación organizacional en el Grupo Joo Sac, Lima.

Identificar el grado de control administrativo en el Grupo Joo Sac., Lima

Elaborar estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación tuvo a fin describir los por menores que caracterizan a los procesos y actividades de comunicación organizacional que ocurren dentro del Grupo Joo SAC, así como también se describió y caracterizo el grado de control administrativo que se ejercen sobre las principales actividades del proceso de gestión.

Para Arias (2012) el nivel descriptivo expone el comportamiento de las variables en una realidad problemática, señala los detalles mínimos que permiten el estudio de la variable.

A la vez, la investigación fue no experimental y transversal.

Para Malhotra (2008) los no experimentos se caracterizan por no alterar las situaciones iniciales de los problemas encontrados en la realidad problemática.

M → O → P

Dónde:

M: Elementos muestrales

O: Observación de la realidad

P: Propuesta de investigación

2.2. Población y muestra

Población

Según Tamayo y Tamayo (2003) define a la población como el total del universo el cual se tomará para desarrollar el estudio de la investigación, los integrantes de la población determinada tienen al menos una característica en común, una vez estudiada genera datos los cuales sirven para la investigación.
(p.176)

La población del presente estudio estará conformada por el total de colaboradores del Grupo Joo SAC, que en total suman 32 elementos poblaciones.

Muestra

De acuerdo al estudio, la muestra de la investigación en proceso estará conformada por todos los integrantes de la población, ya que la población es poco significativa.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Comunicación organizacional

Es el aspecto más importante de todas las empresas. Cada forma de ser de los humanos representa un tipo de comunicación, de acuerdo con esto, es de vital relevancia entender la importancia que genera el aspecto comunicativo de las personas en un ambiente organizacional. La manera como se desarrolla y se emite la información deseada y hasta lo que se recibe o lo que se entrega entre los colaboradores de una empresa, usualmente se generan por medio de diferentes formas, como son a través de conversaciones, por medio de algunos debates, cuando se puede hablar delante de todos y hasta en la emisión de informes. Como se desarrollan las reglas, las sugerencias y hasta los consejos en una conversación correcta, nos hace ver lo importante que es establecer una comunicación organizacional óptima. Cada una de las empresas establece su manera de comunicación que les agrada de acuerdo a sus políticas, a sus normal, cultura organizacional y sus relaciones entre colaboradores. Cada uno de los colaboradores presentes en la organización forma parte de la comunicación organizacional, lo cual asegura su correcto desarrollo. El hecho de no abordar estos procesos afecta la moral y la motivación de los empleados, ya que contribuyen al sentido de pertenencia y propiedad compartida de los empleados. (Daniels & Spiker, 1994)

Variable dependiente: Control administrativo

Carrillo (2014), determina que el control interno administrativo es el punto principal mediante el cual se realizan los procesos de la empresa; describe al control interno como la unión de todos aquellas procesos linealmente enfocados y reunidos de una forma coherente y activa con la finalidad de efectuar cada uno de los

objetivos de la organización que se han establecido y delimitado durante el proceso de planificación organizacional. Con la intención que todo el personal conozca la finalidad del control administrativo, es rol de la empresa hacerlos de conocimiento por medio de estrategias eficientes y de fácil entendimiento para cada uno de los niveles de la empresa.

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
Comunicación organizacional	Comunicación descendente	Nivel de comunicación descendente	Encuesta	Liker
	Comunicación ascendente	Nivel de comunicación ascendente		
	Comunicación horizontal	Nivel de comunicación horizontal	Cuestionario	
	Comunicación informal	Nivel de comunicación informal		

Fuente: elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
Control administrativo	Establecimiento de estándares de desempeño	Patrones de cantidad Patrones de calidad Patrones de tiempo Patrones de costos	Encuesta	Liker
	Evaluación de desempeño Comparación entre el desempeño y el patrón	Indicadores de desempeño Análisis de desempeño	Cuestionario	
	Acción correctiva	Nivel de acciones correctivas		

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se determinó que la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta o también llamada técnica de investigación de campo.

Instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la utilización del instrumento de obtención de información, para la tesis en desarrollo se empleará el instrumento llamado cuestionario, la cual se caracteriza ya que en su estructura se emplean una cantidad de preguntas.

2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	3	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	22

Fuente: SPSS 24

Por medio del juicio de expertos se pudo constatar que el instrumento de recolección de datos es fiable, además estuvo constituido por docentes y especialistas de la carrera de Administración. La realización de la prueba piloto fue con el propósito de determinar posibles ajustes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.812.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Recolección de datos

Toda la información que se recabe por medio de la aplicación del instrumento será analizada de acuerdo con lo siguiente:

Paso 1: Determinar el programa que se necesitará para realizar el análisis respectivo, en este caso se empleará el programa estadístico Statical Package for the Social Sciense (SPSS 24) por medio del programa se podrá conseguir todas las tablas y figuras las cuales generalmente poseen frecuencias y medidas.

Paso 2: Colocar valores numéricos a la escala ordinal

Paso 3: Realizar la totalizaciones de las variables.

2.6. Criterios éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) señala que las investigaciones deben ponderar las cuestiones que se ajustan al bien y desterrar las acciones que pueden ser tomadas a mal. En este sentido

Todos los colaboradores que fueron encuestados dieron su consentimiento informado y participaron de manera libre en el desarrollo del presente trabajo

El investigador guardo reserva de la información compilada y solo fue desarrollada para la confección de un trabajo académico.

Los datos estadísticos fueron confirmados por expertos en estadística, al igual que los instrumentos fueron válidos

2.7. Criterios de rigor científico

Para Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) las investigaciones deben procurar la exactitud del recojo de datos y también verificar la veracidad de los mismos.

Los datos fueron creíbles puesto que el investigador en ningún momento los altero durante su recolección

Los datos al ser verificados y no manipulados pueden servir para ser transferibles a futuras investigaciones que versen sobre comunicación organizacional.

Se ha procurado que los instrumentos de recolección de datos prioricen las relaciones entre las variables

Los datos han sido verificados por métodos estadísticos confiables y usados de manera frecuente

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 3

En la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles mas bajos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	23	71.9%
Totalmente de acuerdo	9	28.1%
Total	32	100.0%

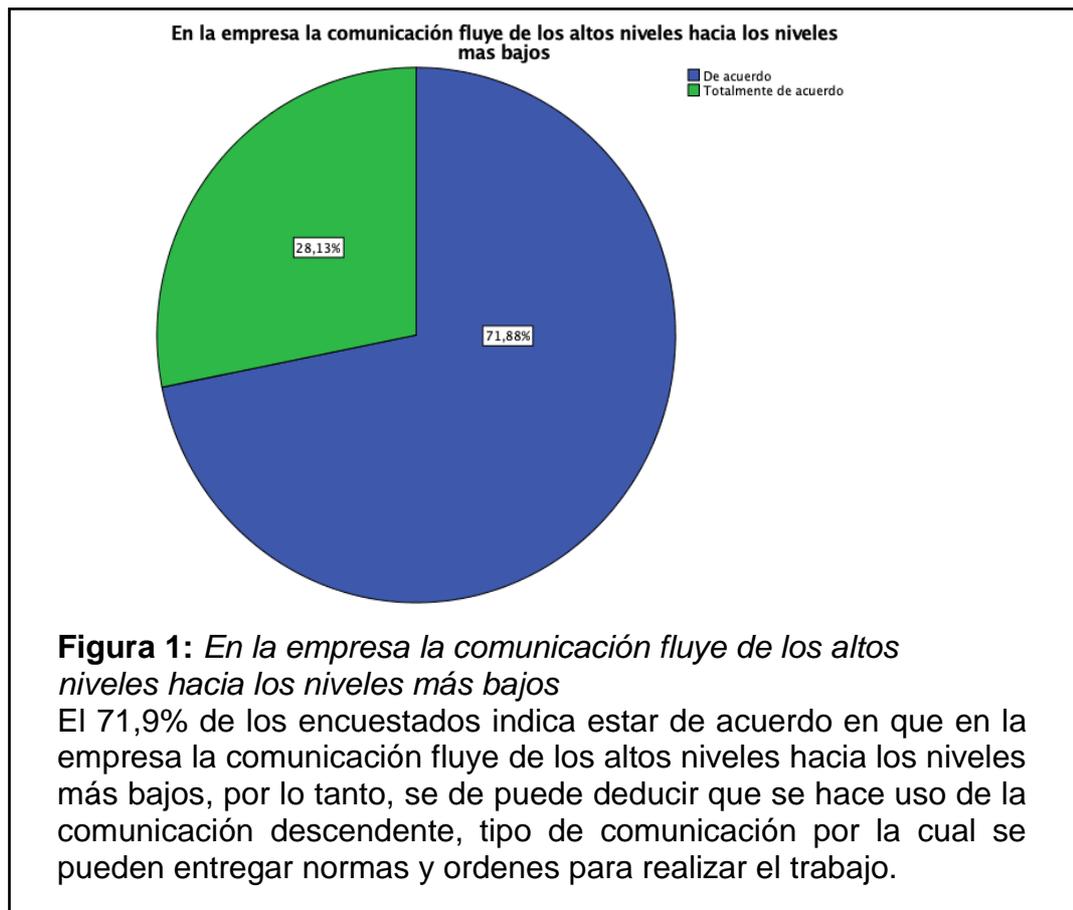


Tabla 4

La comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	4	12.5%
Totalmente de acuerdo	28	87.5%
Total	32	100.0%

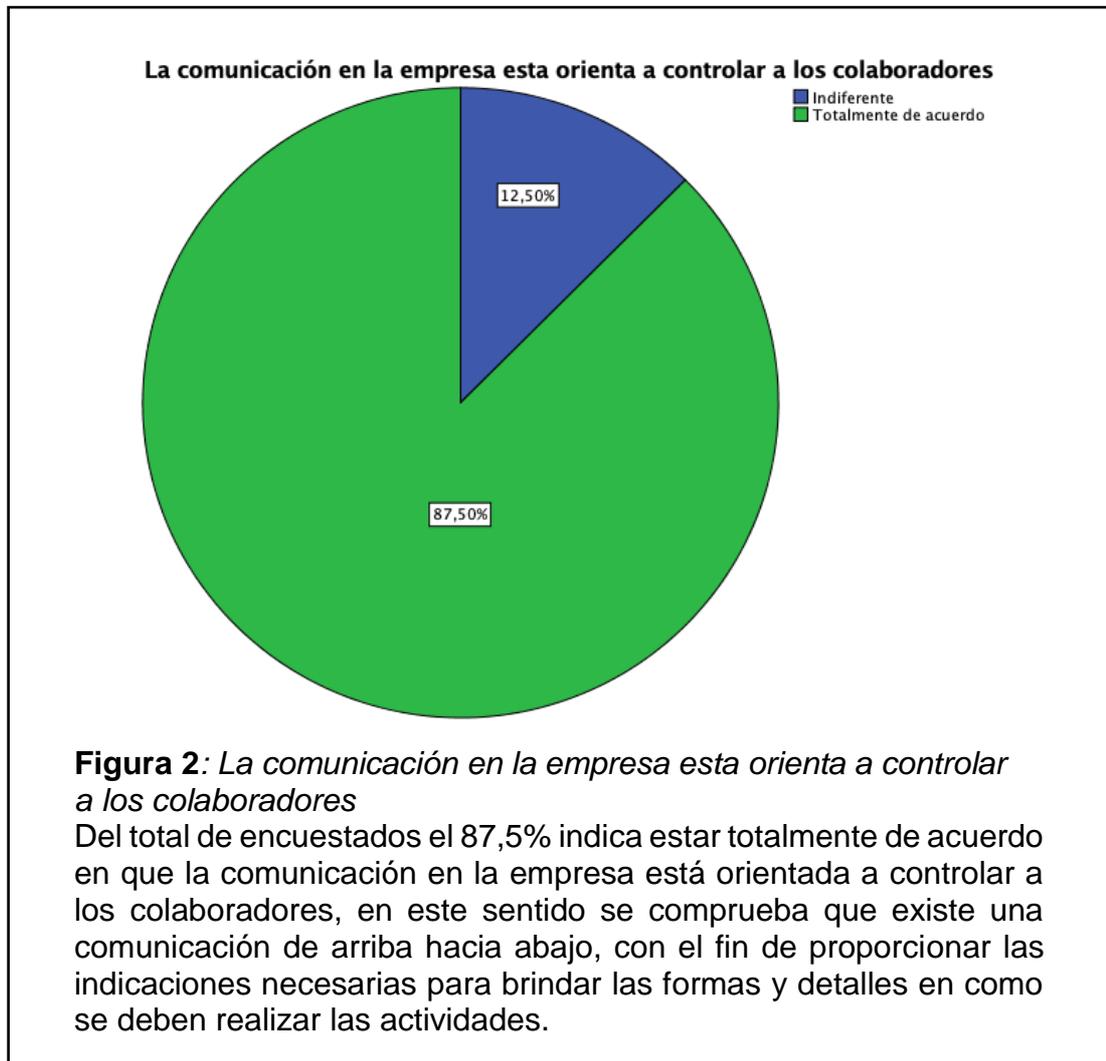


Tabla 5

La comunicación en la empresa permite estar informado de las políticas de la organización

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	19	59.4%
De acuerdo	13	40.6%
Total	32	100.0%

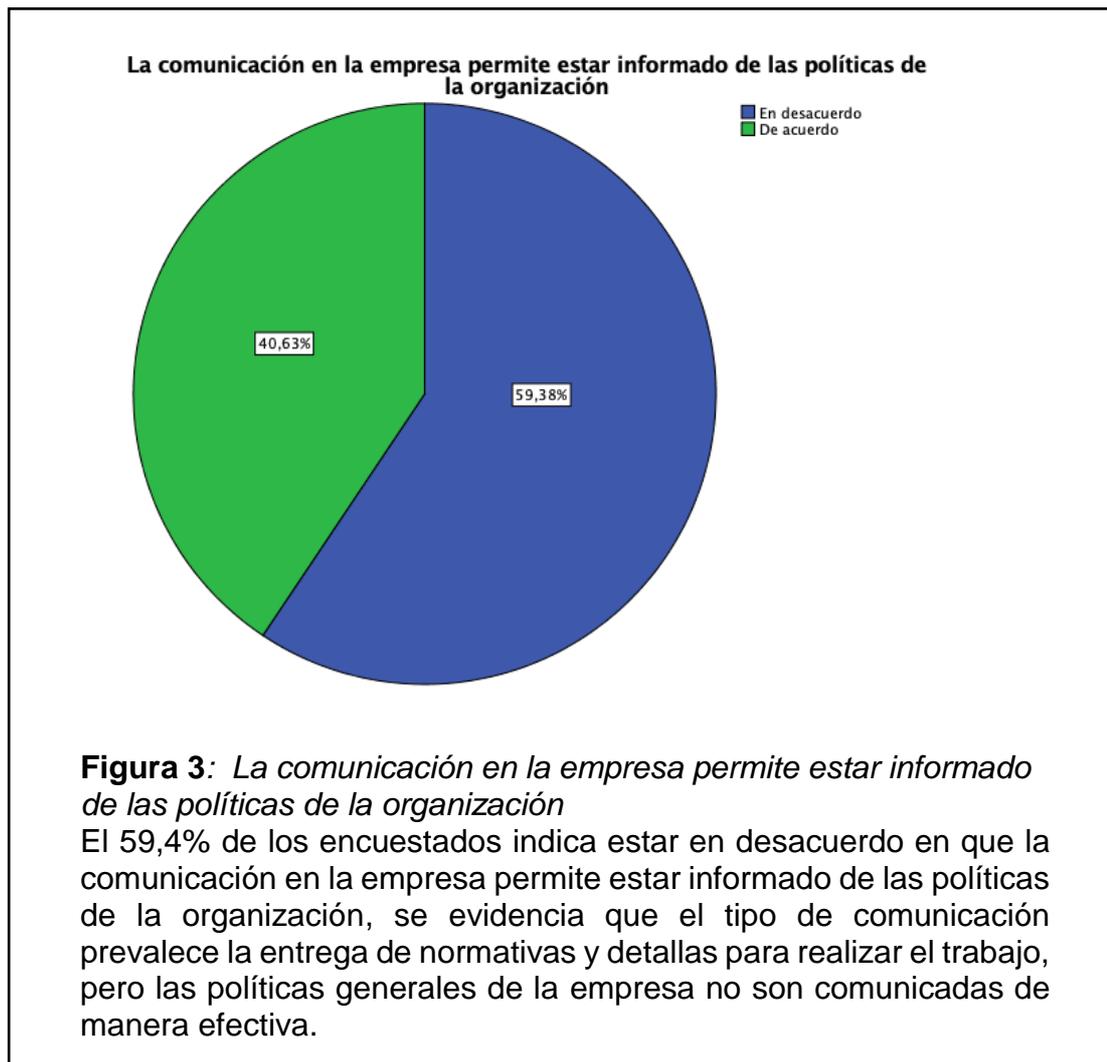


Tabla 6

En la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	71.9%
En desacuerdo	7	21.9%
Indiferente	2	6.3%
Total	32	100.0%

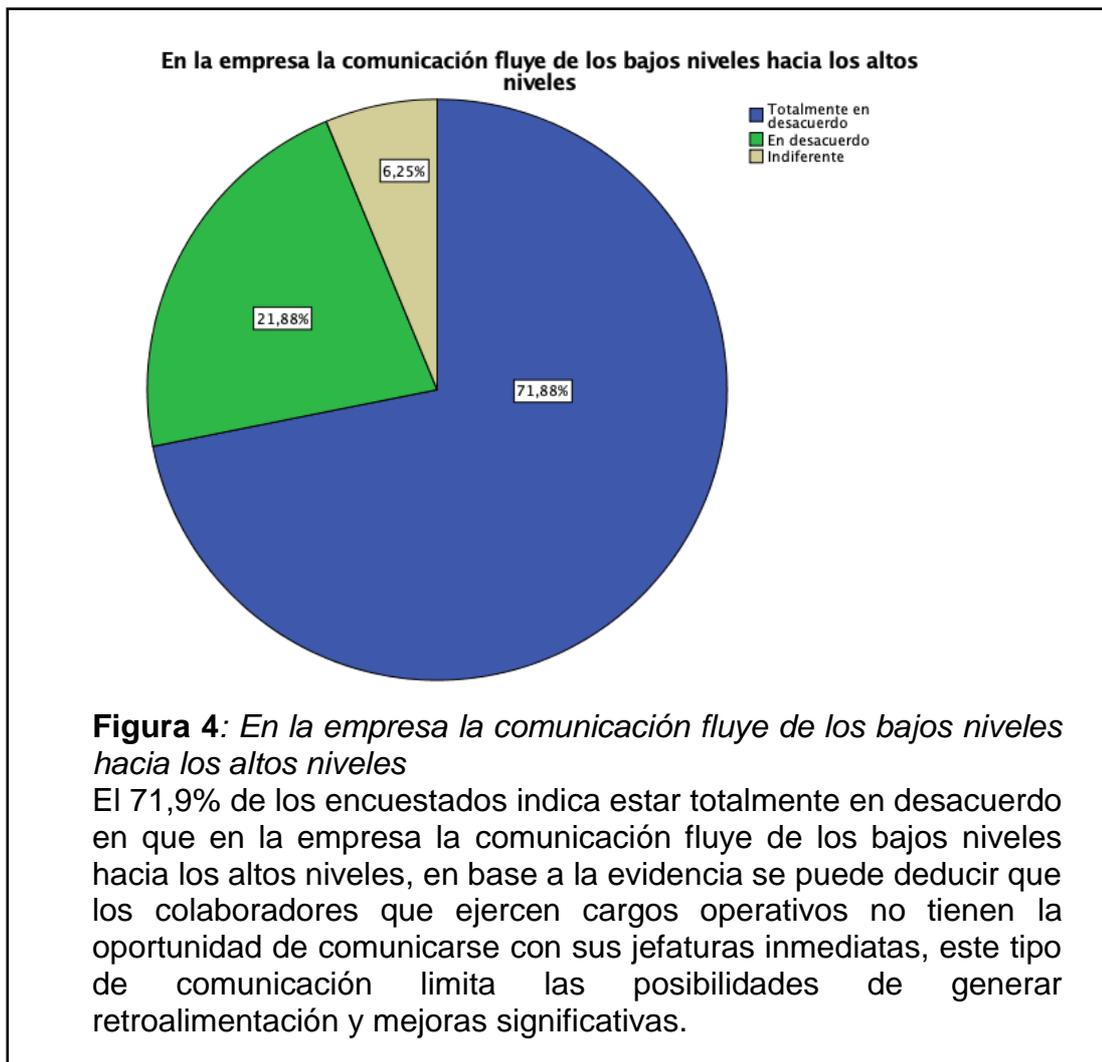


Tabla 7

En la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21.9%
En desacuerdo	25	78.1%
Total	32	100.0%

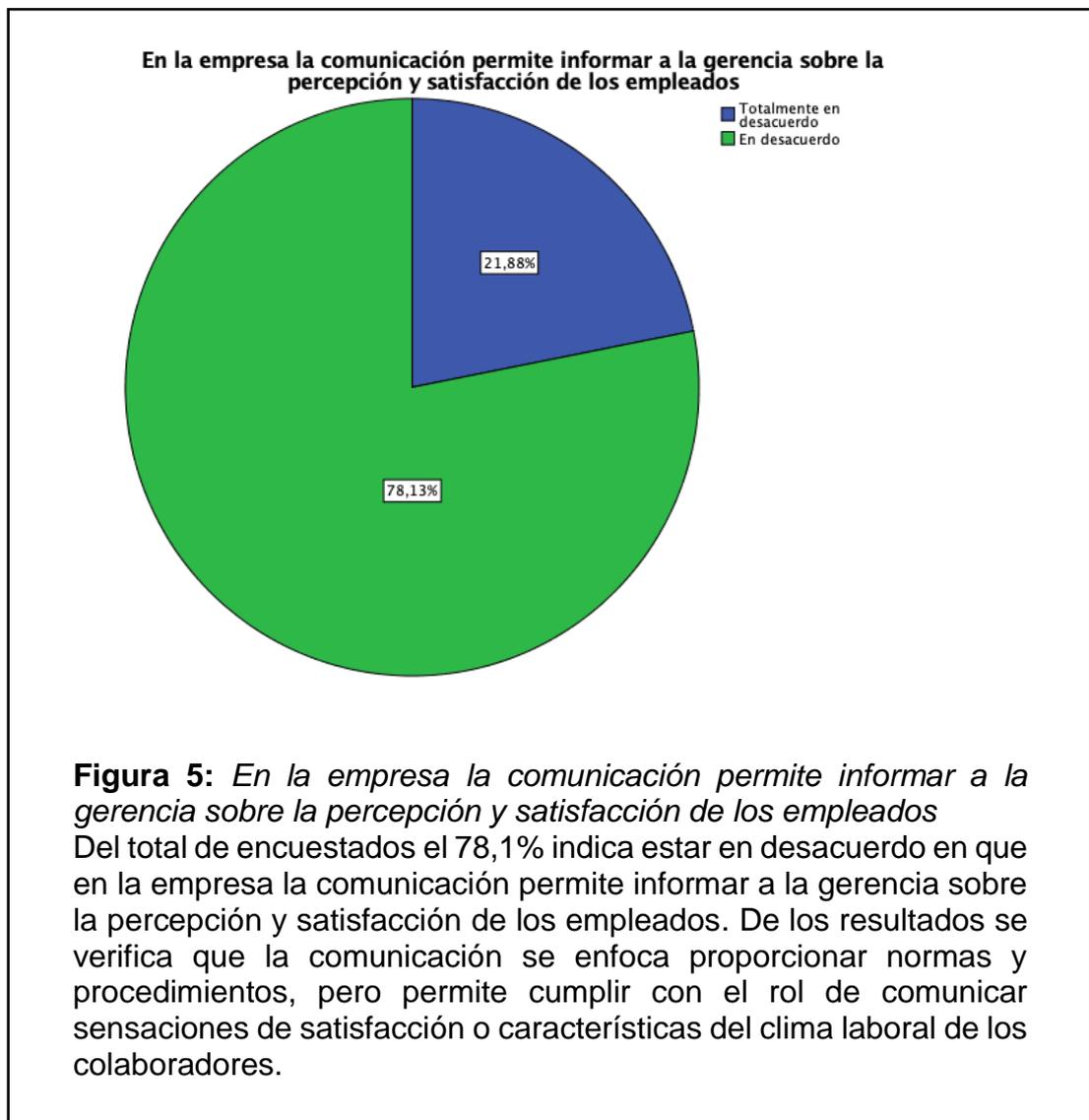


Tabla 8

El flujo de comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	27	84.4%
Totalmente de acuerdo	5	15.6%
Total	32	100.0%

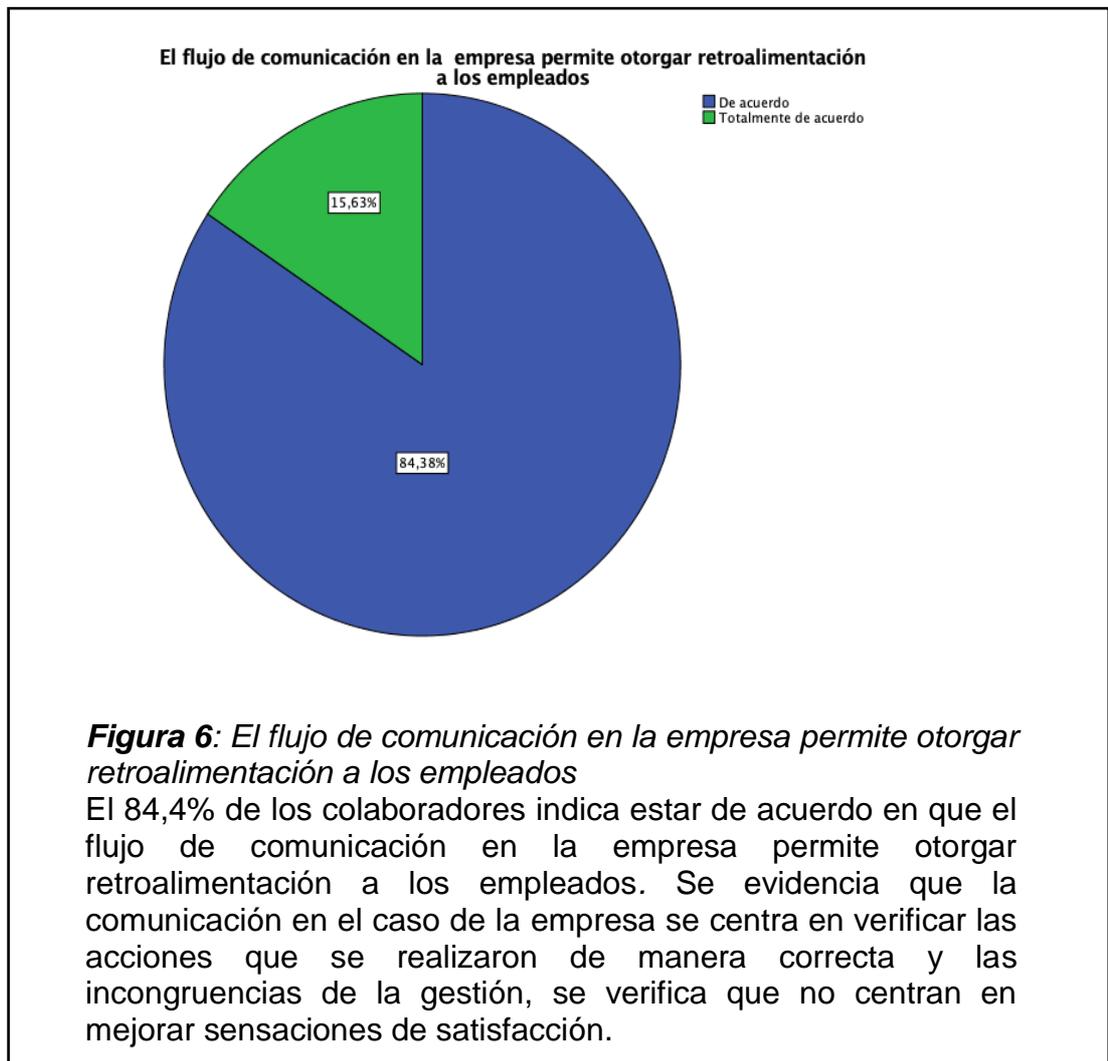


Tabla 9

La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	19	59.4%
De acuerdo	13	40.6%
Total	32	100.0%

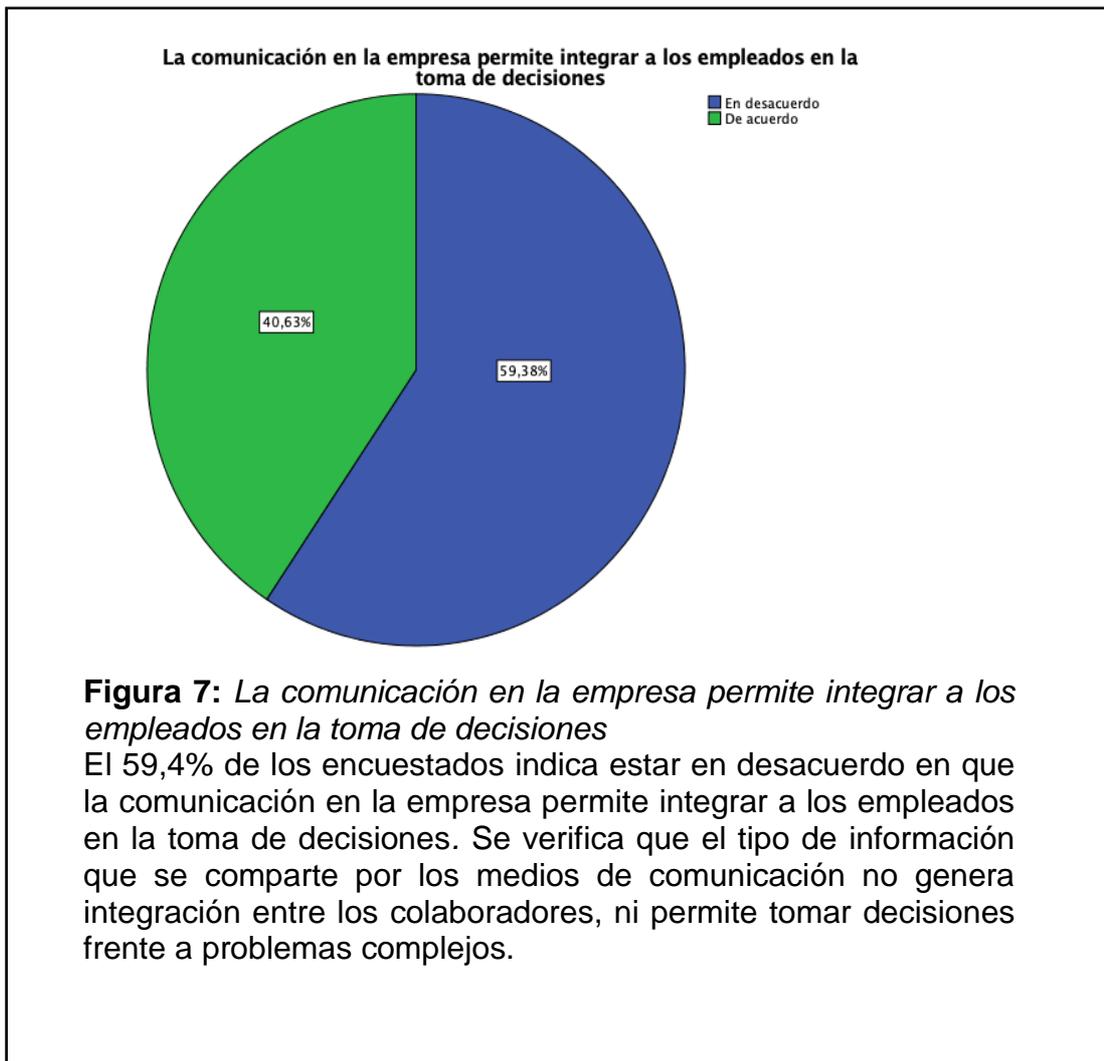


Tabla 10

En la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	25.0%
En desacuerdo	24	75.0%
Total	32	100.0%

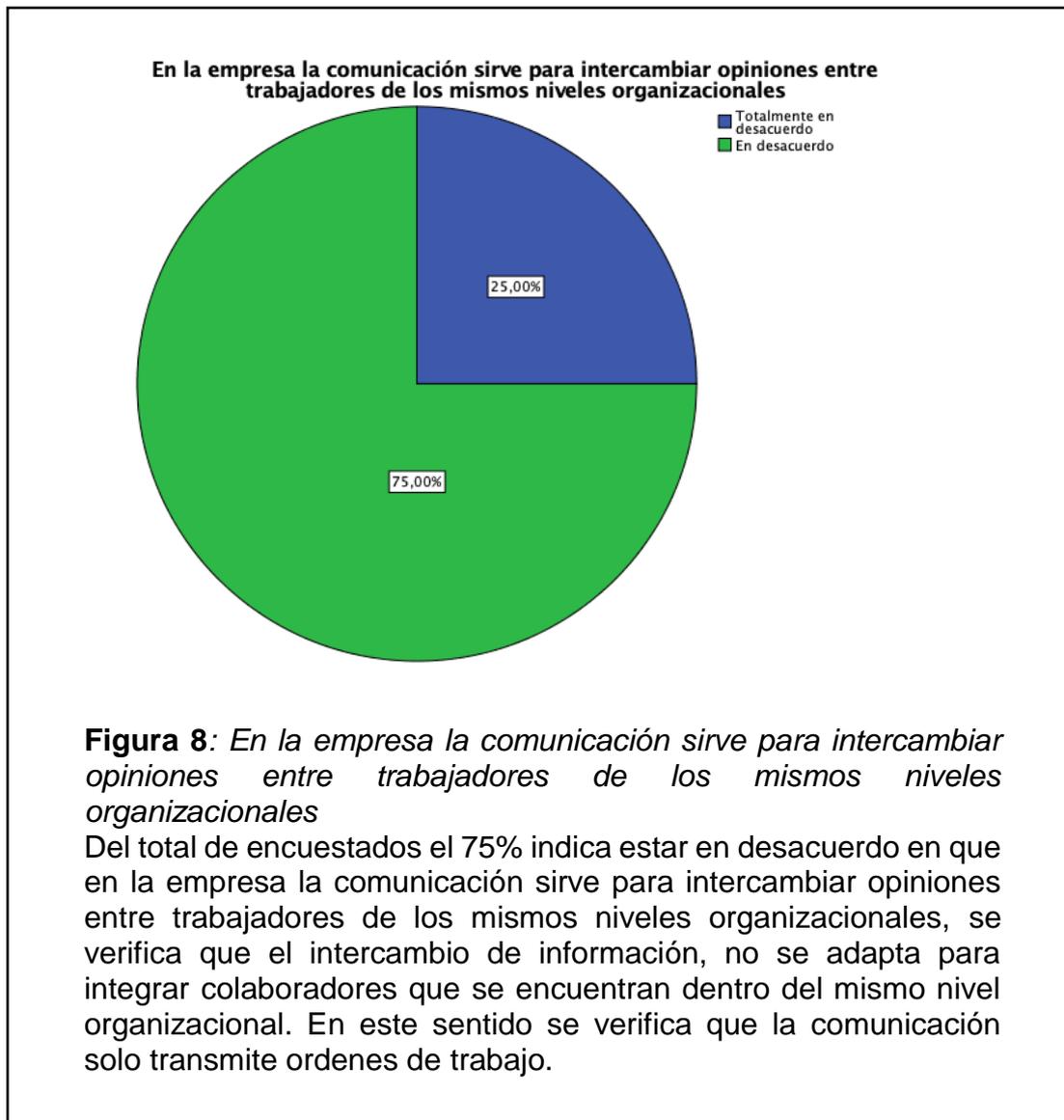


Tabla 11

Los canales de comunicación permiten brindar una información oportuna a todas las áreas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	24	75.0%
Totalmente de acuerdo	8	25.0%
Total	32	100.0%

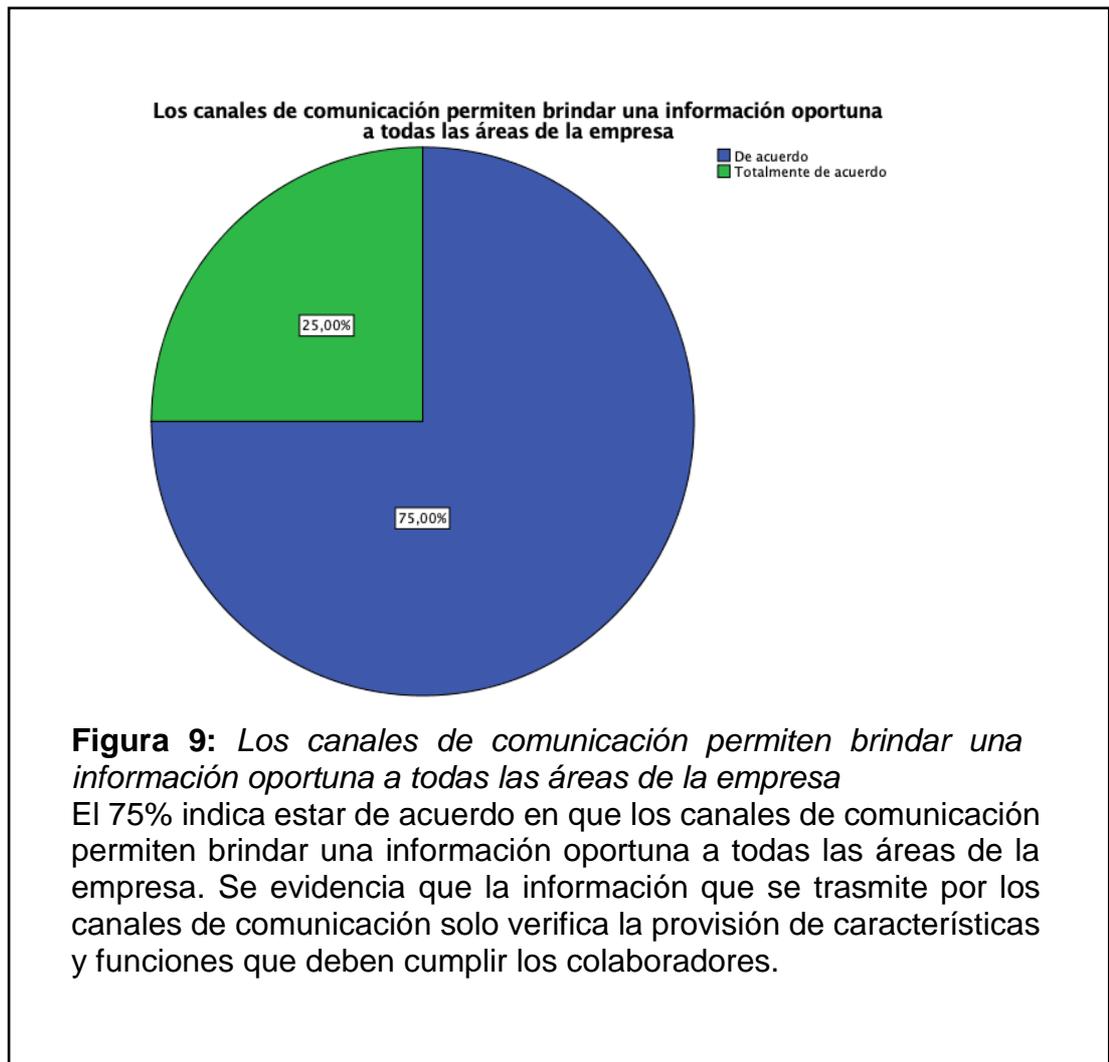


Tabla 12

En la empresa la comunicación se da manera espontanea

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	24	75.0%
De acuerdo	8	25.0%
Total	32	100.0%

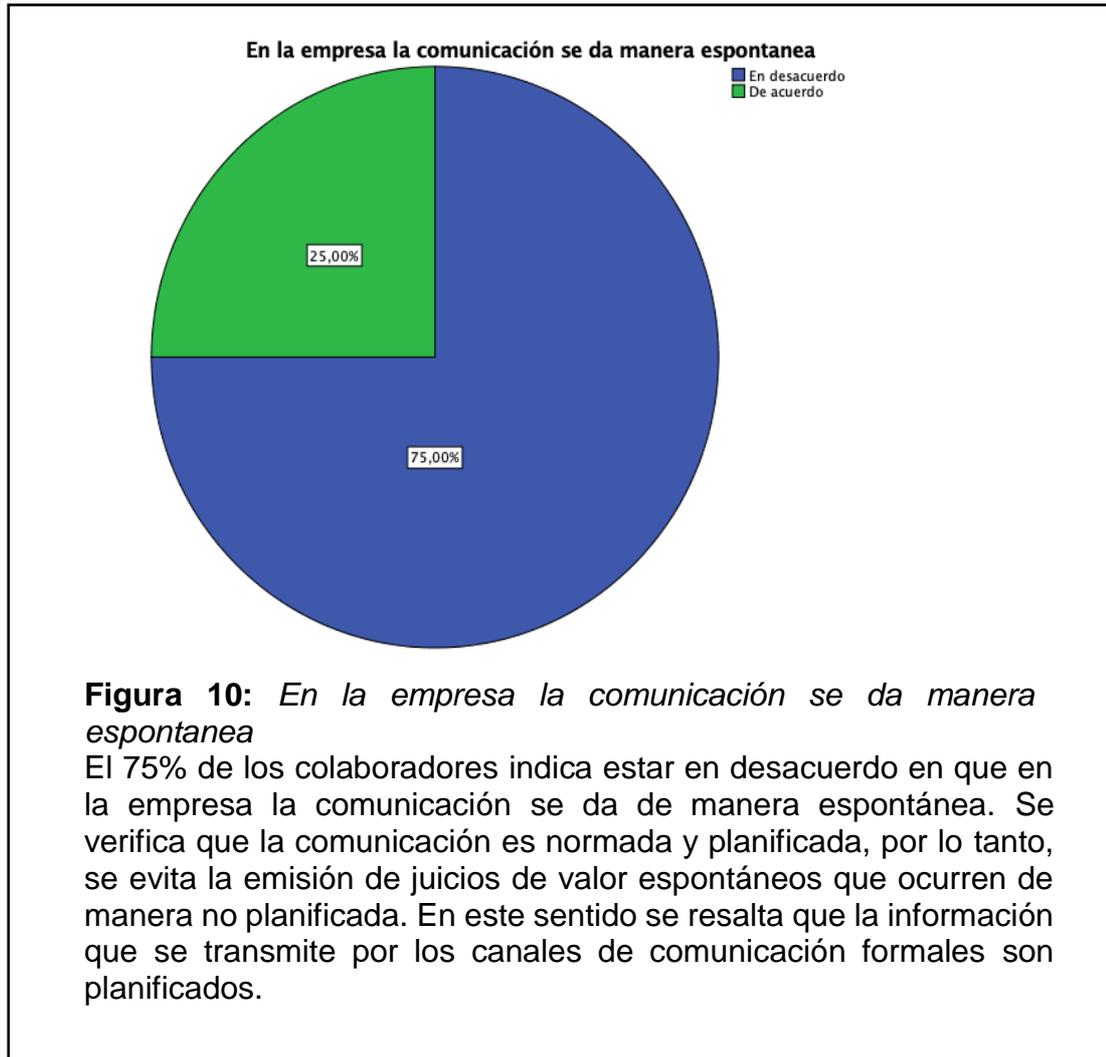


Tabla 13

La información en la empresa se caracteriza porque se expresa de manera de chisme

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18.8%
En desacuerdo	26	81.3%
Total	32	100.0%

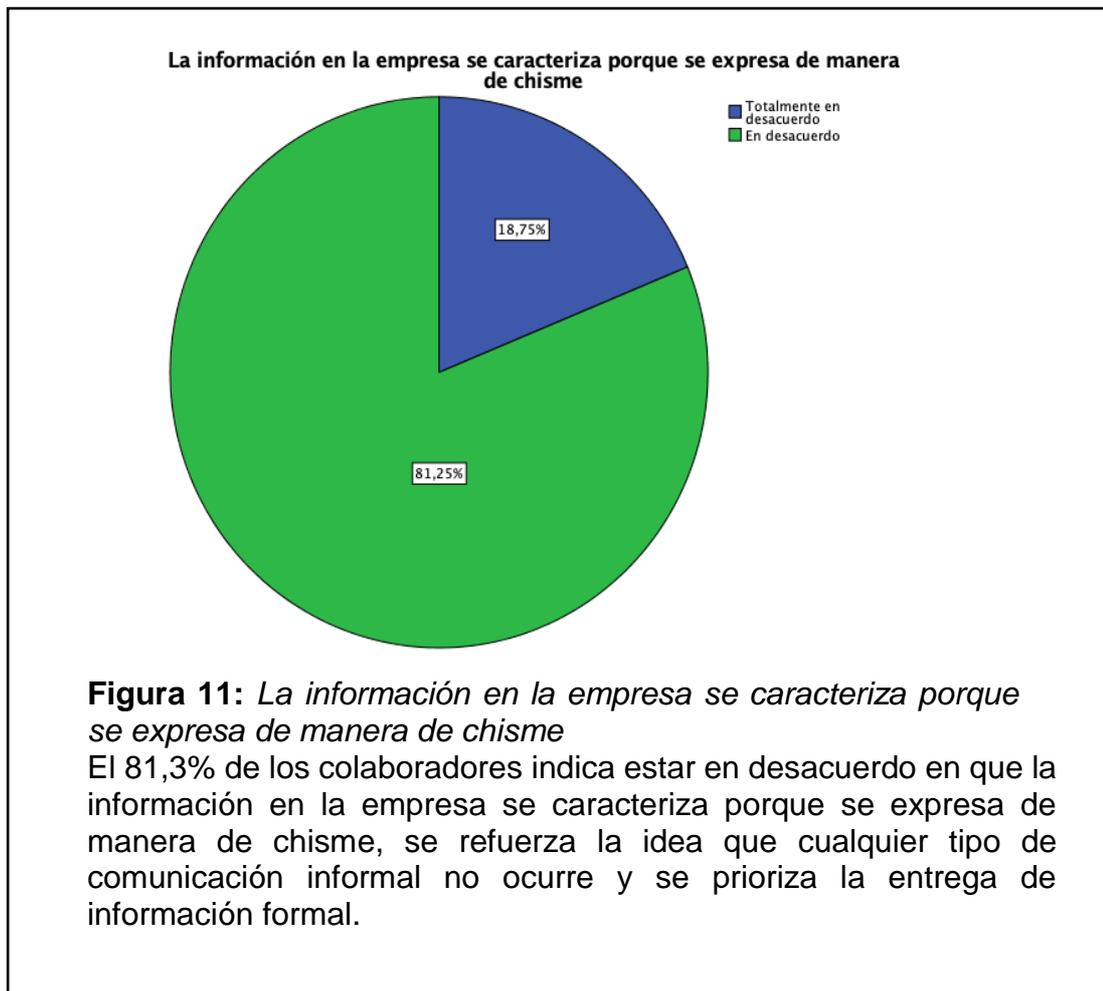


Tabla 14

Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	25.0%
Totalmente de acuerdo	24	75.0%
Total	32	100.0%

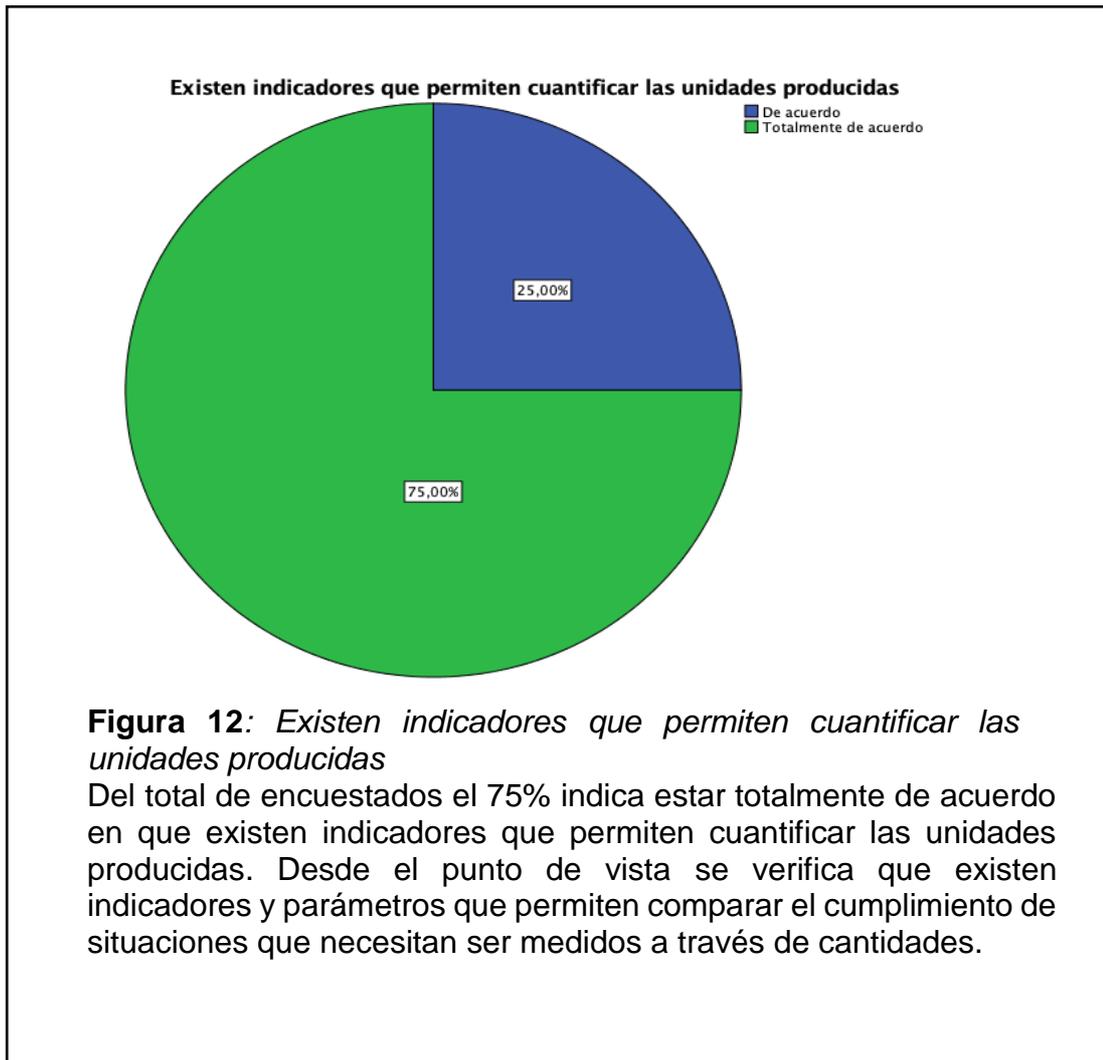


Tabla 15

Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	12	37.5%
Totalmente de acuerdo	20	62.5%
Total	32	100.0%

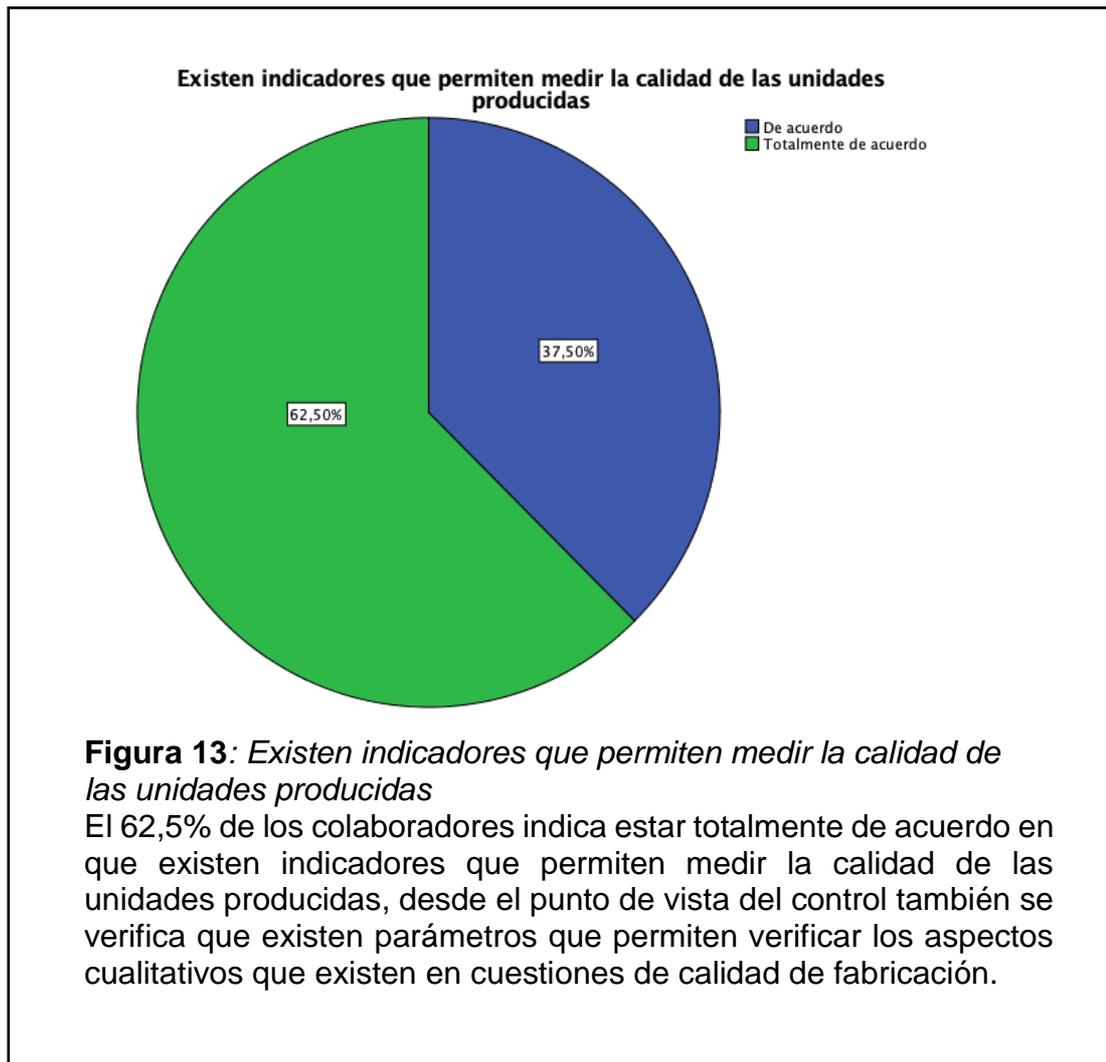


Tabla 16

Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	6	18.8%
De acuerdo	26	81.3%
Total	32	100.0%

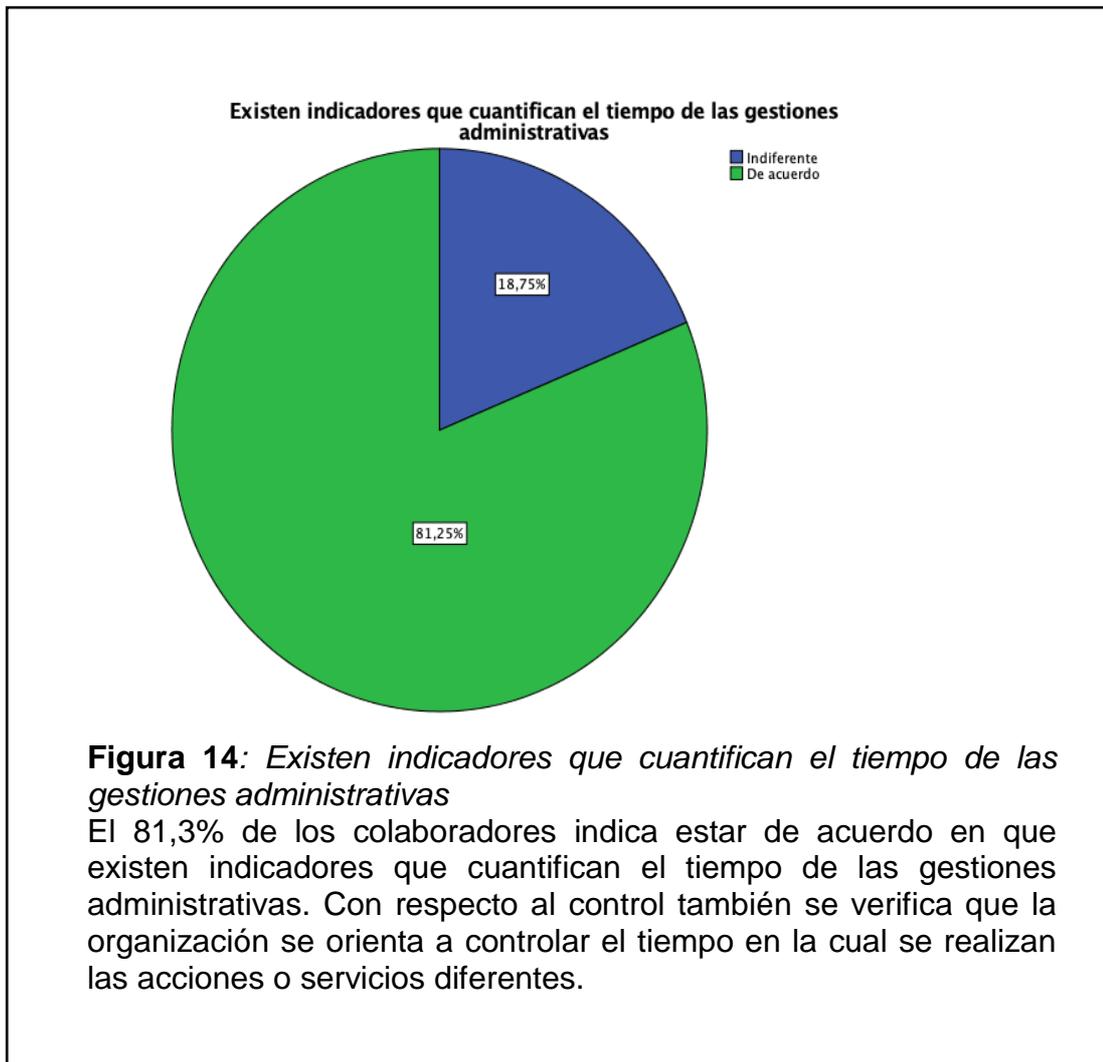


Tabla 17

En la organización se contabilizan los costos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	15.6%
Totalmente de acuerdo	27	84.4%
Total	32	100.0%

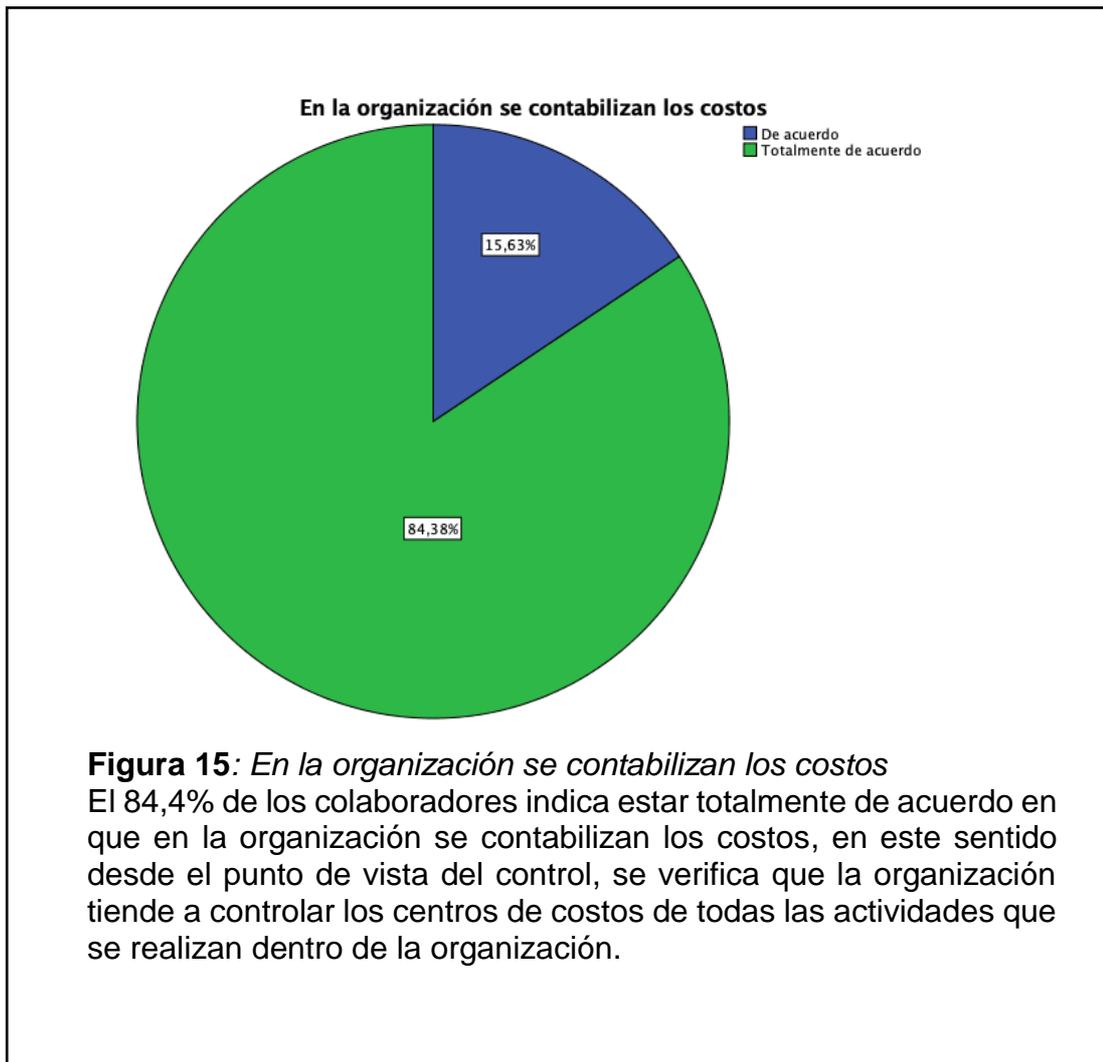


Tabla 18

En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	21.9%
Totalmente de acuerdo	25	78.1%
Total	32	100.0%

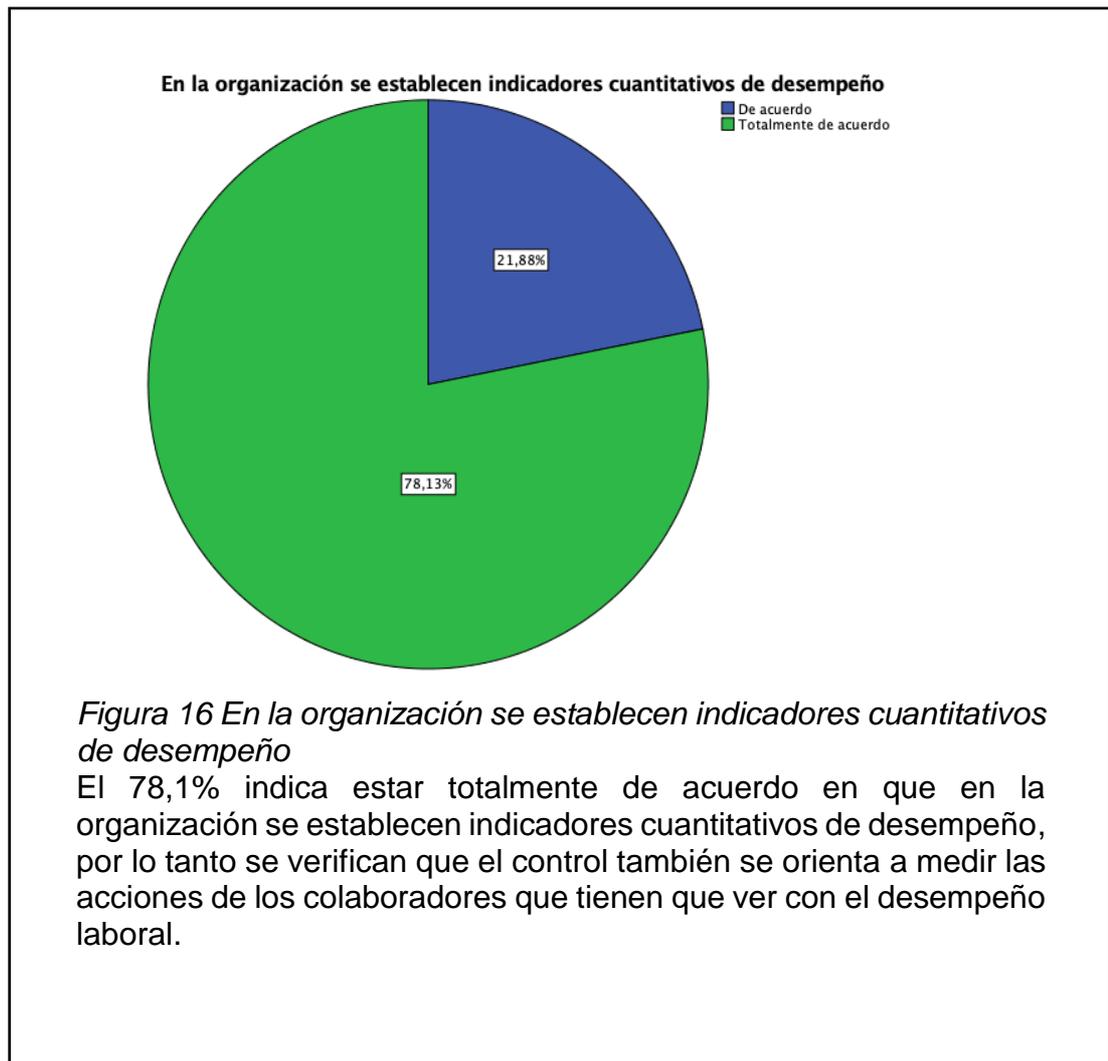


Tabla 19

En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6.3%
De acuerdo	20	62.5%
Totalmente de acuerdo	10	31.3%
Total	32	100.0%

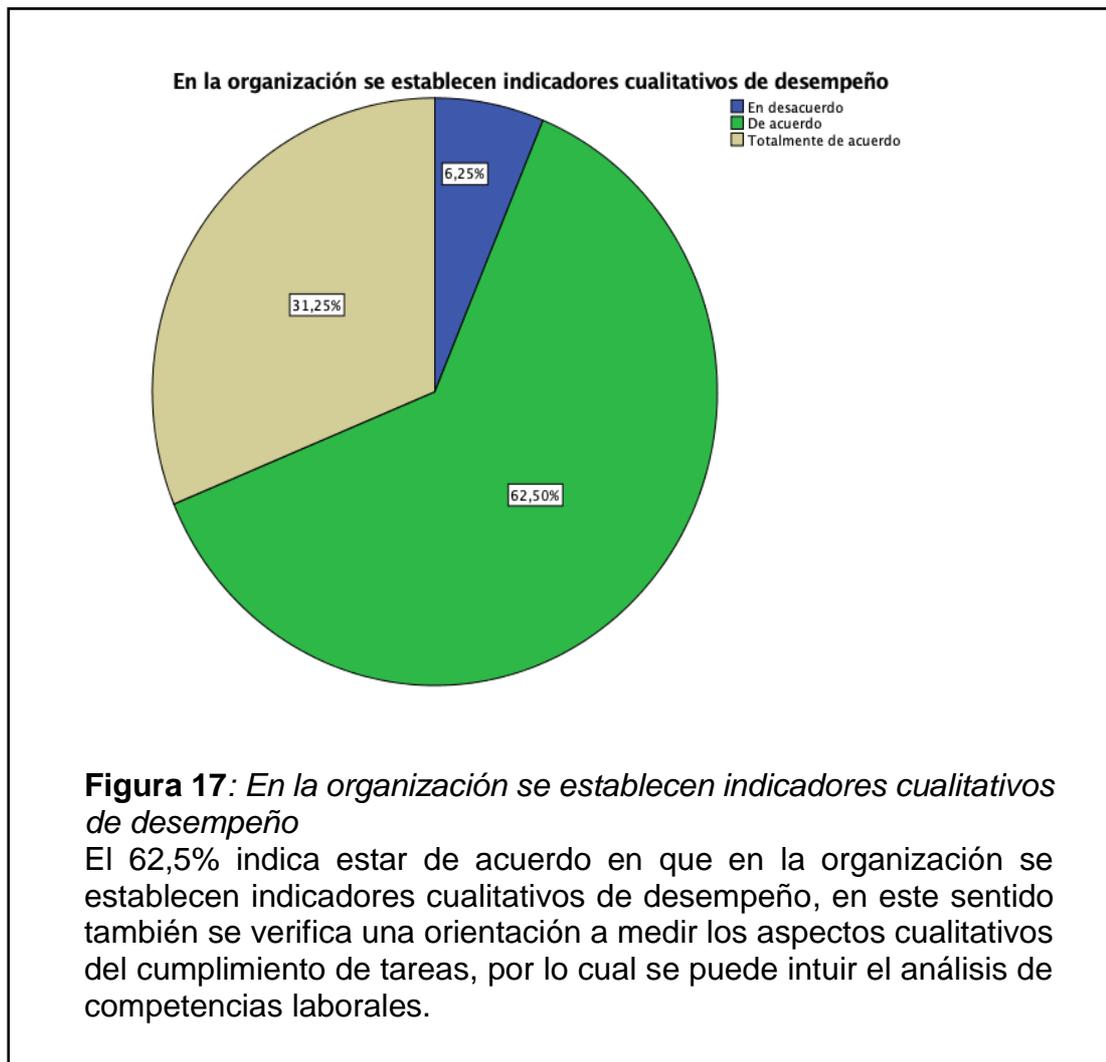


Tabla 20

La organización mide el desempeño real con estándares establecidos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	12.5%
Indiferente	6	18.8%
De acuerdo	22	68.8%
Total	32	100.0%

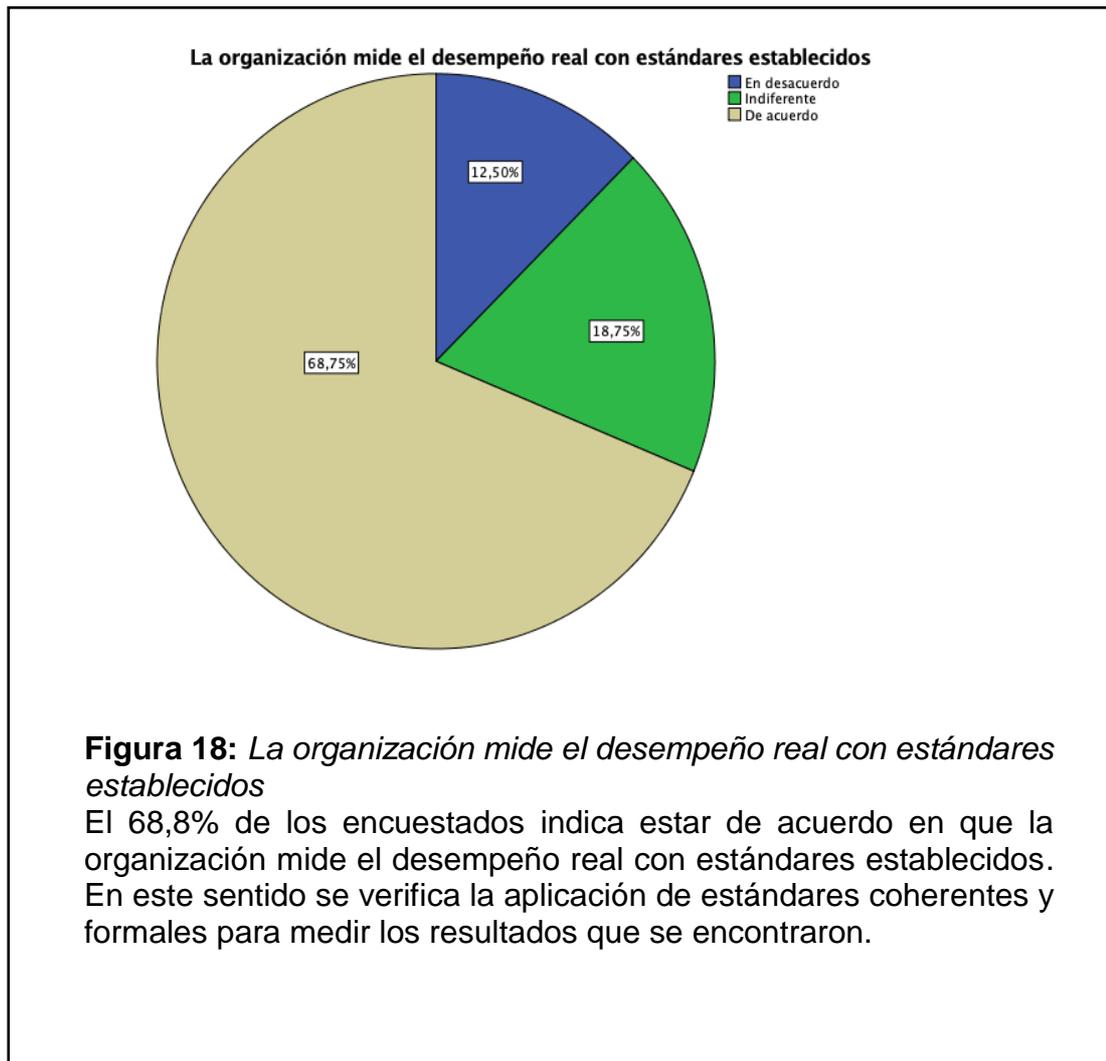


Tabla 21

La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	31.3%
Indiferente	4	12.5%
De acuerdo	18	56.3%
Total	32	100.0%

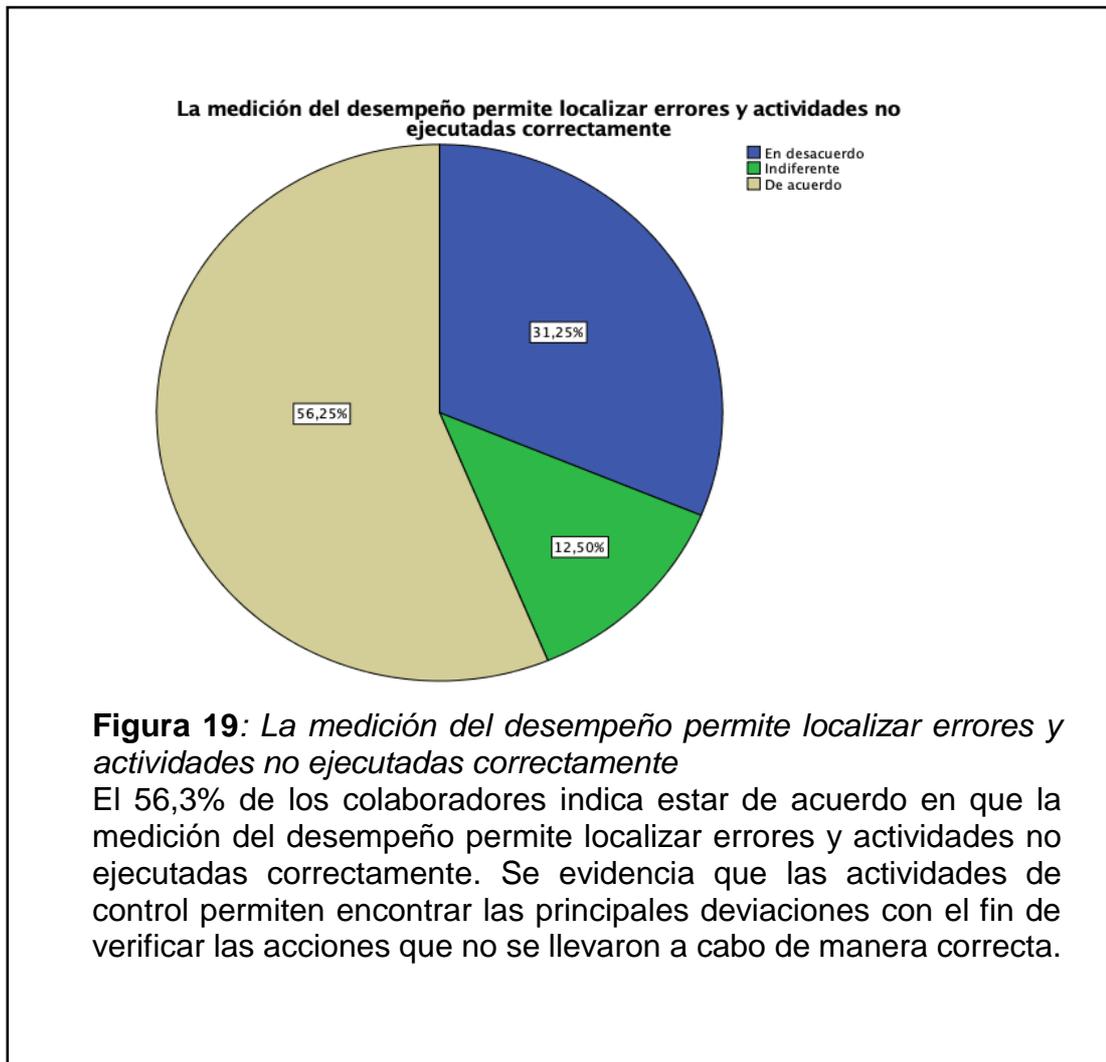


Tabla 22

En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	24	75.0%
De acuerdo	8	25.0%
Total	32	100.0%

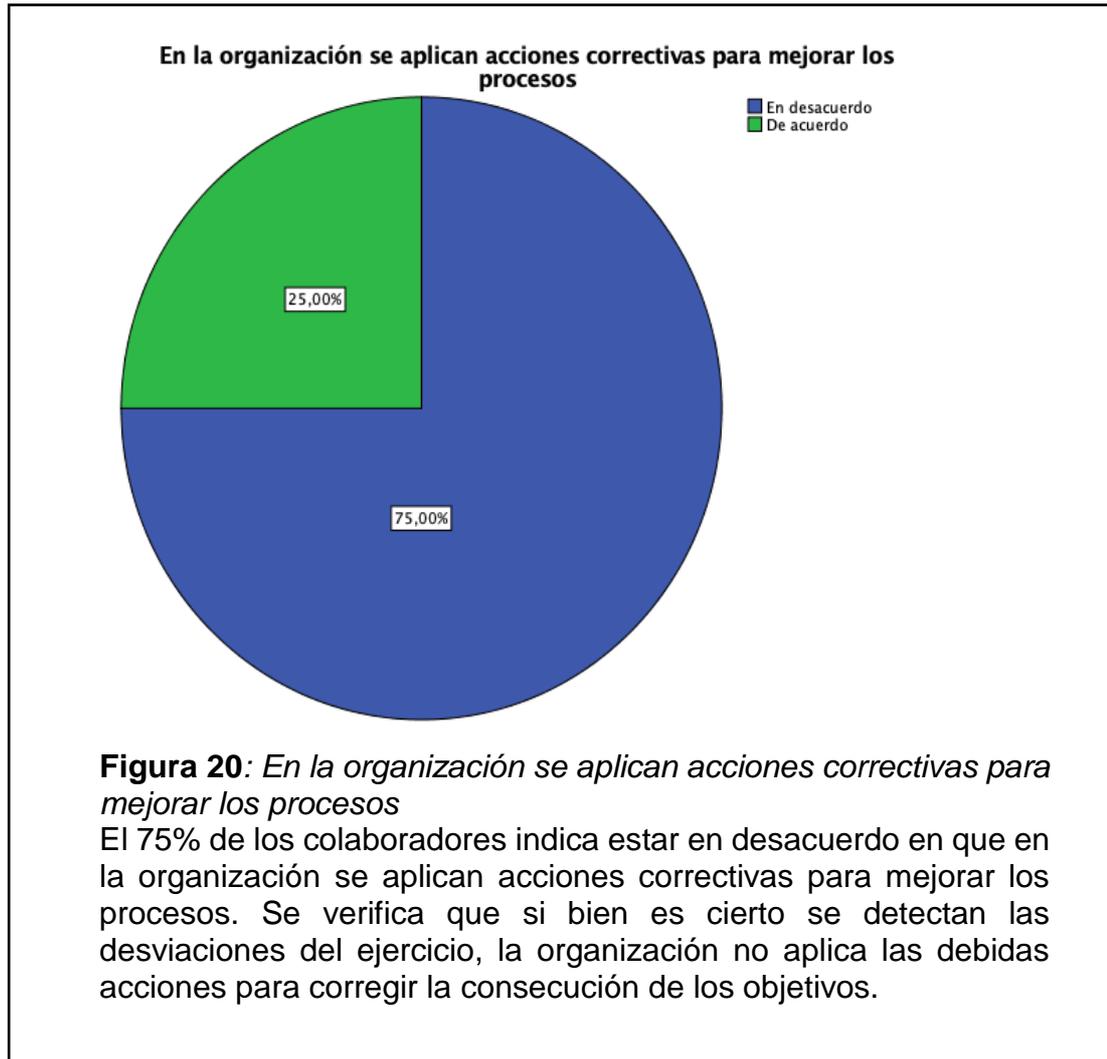


Tabla 23

En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	18.8%
Totalmente de acuerdo	26	81.3%
Total	32	100.0%

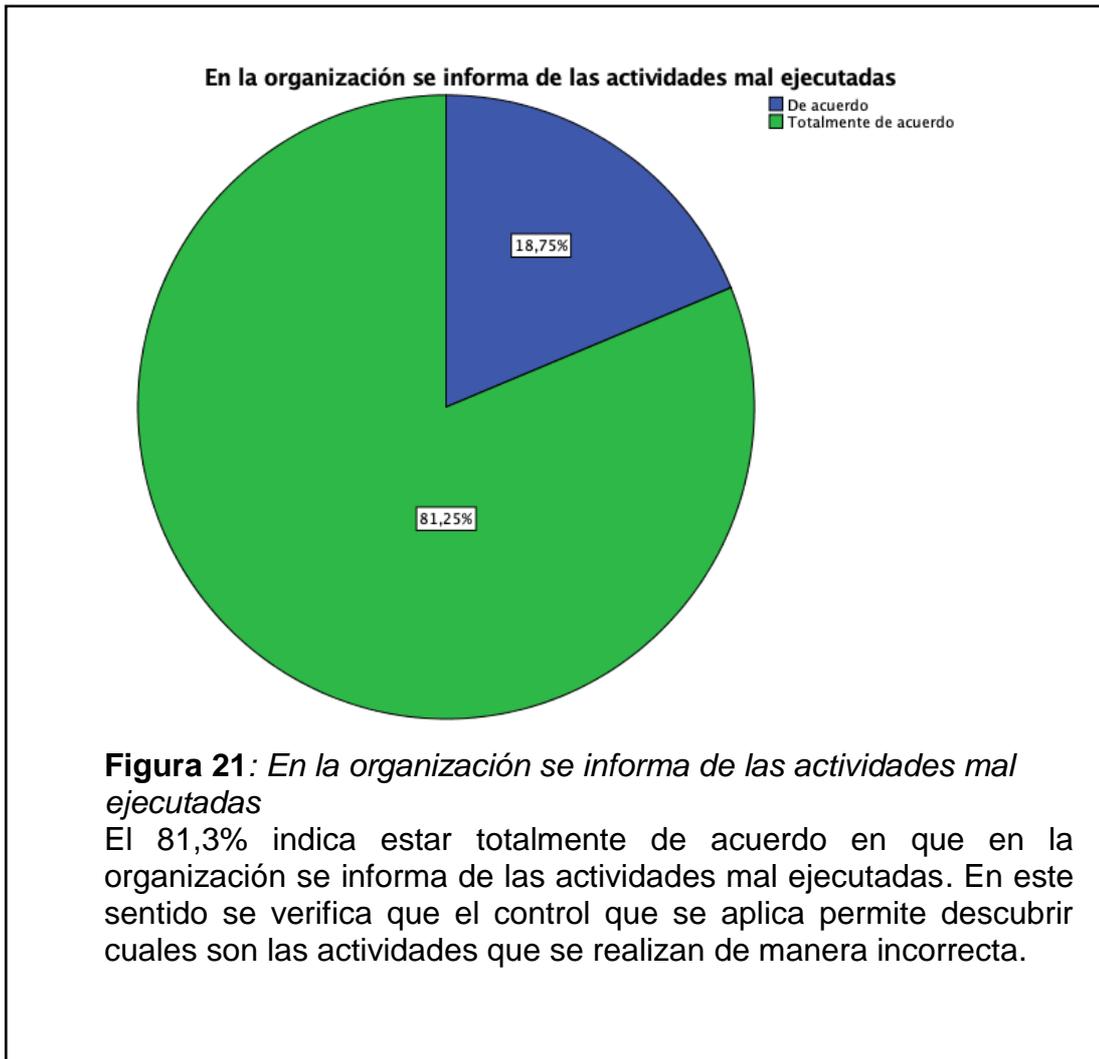


Tabla 24

En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	15.6%
Indiferente	4	12.5%
De acuerdo	23	71.9%
Total	32	100.0%

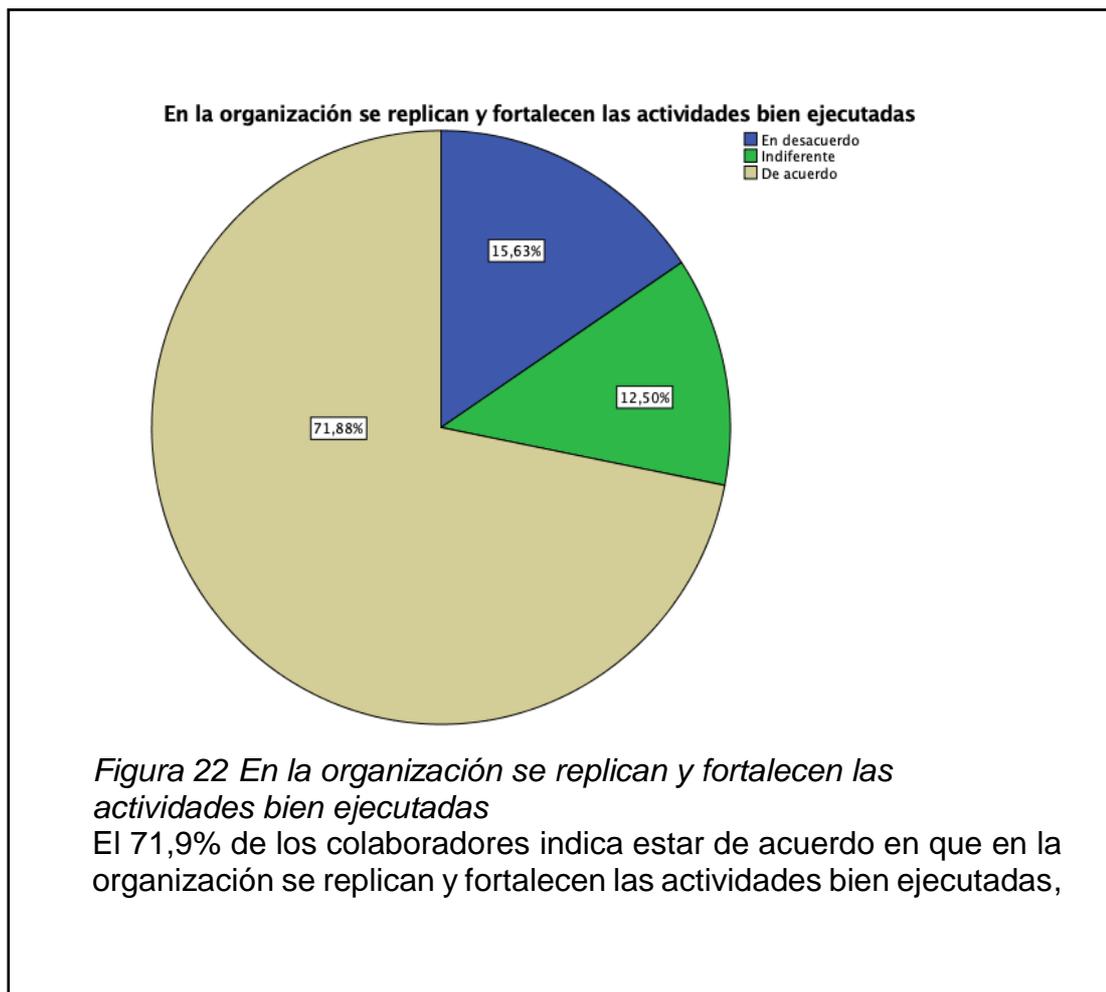


Tabla 25

Dimensiones de la variable comunicación organizacional

Dimensiones de la variable comunicación organizacional	Promedios
Comunicación descendente	3.95
Comunicación ascendente	2.52
Comunicación horizontal	3.00
Comunicación informal	2.16

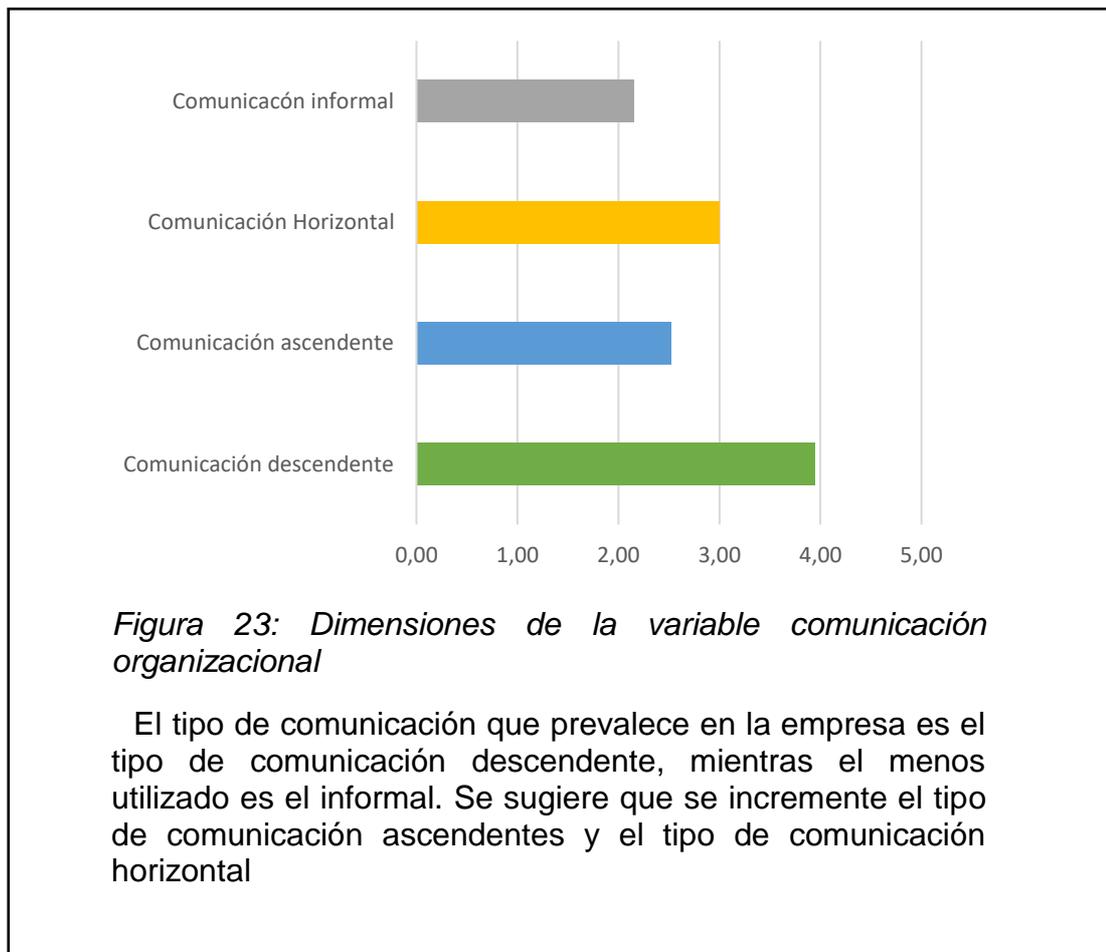


Tabla 26

Dimensiones de la variable control administrativo

Dimensiones de la variable comunicación organizacional	Promedios
Establecimiento de estándares de desempeño	4.51
Evaluación de desempeño	4.48
Comparación entre el desempeño y el patrón	3.41
Acción correctiva	3.63

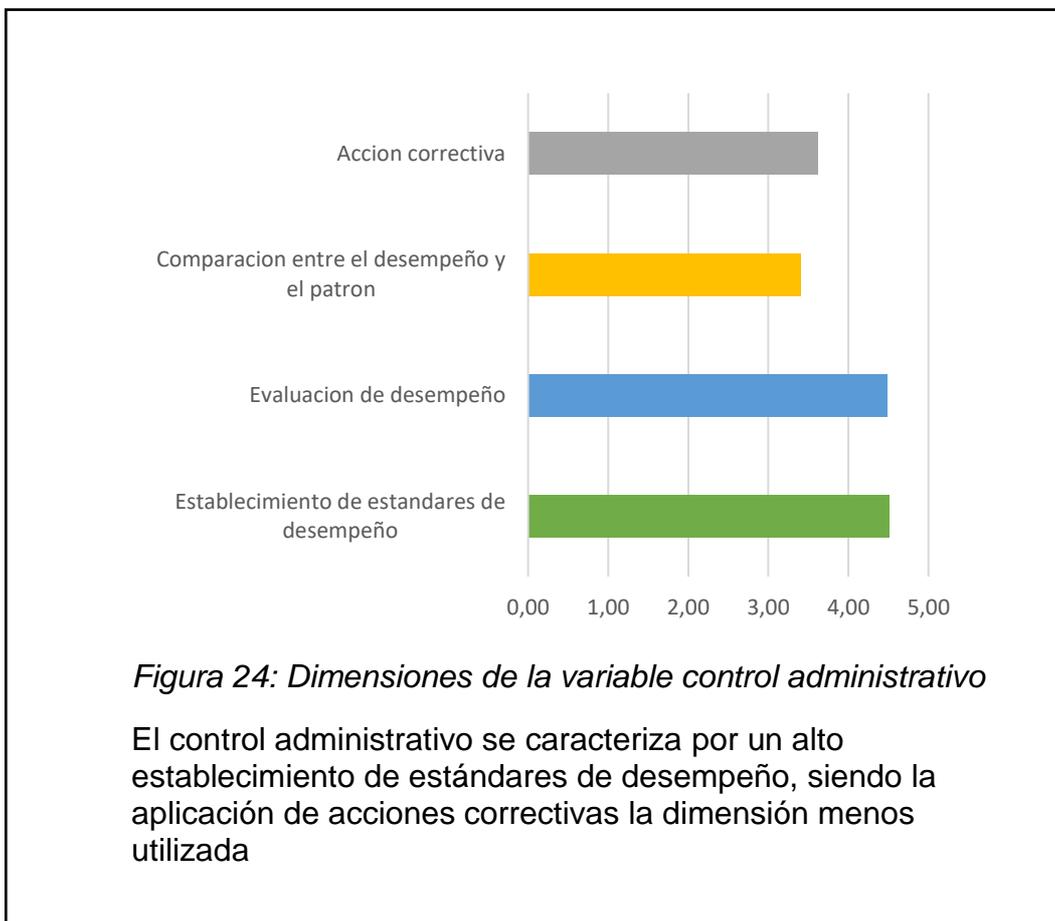


Tabla 27*Promedio de las variables de investigación*

Promedios de las variables de investigación	Promedio
Variable comunicación organizacional	2.93
Variable control administrativo	4.06

3.2. Discusión de resultados

Proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.

Las estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo deben basarse en la construcción de actividades que permitan mejorar el flujo de información ascendente, además la empresa debe construir canales de comunicación horizontales, la investigación de Nazarova (2015) expone que los flujos y canales de comunicación impregnan a toda la organización. Por lo tanto, un gerente debe comunicarse en diferentes niveles de la organización para alcanzar los objetivos de la organización. Además, un gerente debe reducir el ruido y la información inexacta que perturba el proceso de trabajo dentro de una organización.

Identificar el estado actual de la comunicación organizacional en el Grupo Joo Sac, Lima.

De acuerdo a los datos mostrados en la Tabla 27, se evidencia que la comunicación presenta un nivel de 2.93, el cual puede ser interpretado como un nivel bajo. El 59% de los colaboradores indica que la comunicación que se da en la empresa no permite informar sobre las políticas que tiene la organización, en este sentido se puede deducir que los canales de comunicación no son adecuados para transmitir información para los empleados, además el 78% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que la comunicación organizacional en la empresa no permite informar a la alta gerencia sobre la satisfacción que presentan los empleados, de acuerdo a las teorías estudiadas la comunicación debe alimentar a la gerencia sobre los aspectos que se necesitan para satisfacer a los empleados, el 59% de los colaboradores indica que estar en desacuerdo que la comunicación organizacional en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de

decisiones, por lo cual se percibe que la comunicación actual en la empresa no permite coordinar para tomar decisiones entre los colaboradores, o para dotar a los colaboradores en iniciativas de mejoras. El 75% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que el tipo de comunicación que abunda en la organización permite intercambiar opiniones entre el personal de la empresa y los diferentes departamentos de la empresa. Daniels & Spiker (1994) expresan que para la comunicación organizacional sea exitosa, la organización debe garantizar la existencia de canales de comunicación formales que permitan un flujo adecuado de información, esta información debe orientarse a informar sobre las políticas que tiene la empresa, además los flujos de información a parte de informar temas de políticas deben orientarse a transmitir sentimiento y percepciones de los colaboradores. Los autores indica que, si la comunicación organizacional tiene un nivel alto, entonces el rendimiento de la empresa mejora notablemente, incrementándose el compromiso de la organización, la toma de decisiones y las coordinaciones entre los departamentos de la empresa. Mallah (2016) expone que lo que es más importante es la comunicación interna efectiva la cual se ve influenciada directamente por la forma en que los ejecutivos, altos y medianos fueron consistentes con sus acciones y palabras. Además, la comunicación bidireccional efectiva se vinculó con la claridad percibida de los roles

Identificar el grado de control administrativo en el Grupo Joo Sac., Lima

De acuerdo a la Tabla 27 se evidencia que el promedio de la variable control administrativo presente un indicador de 4.06 el cual puede ser interpretado como un nivel alto. El 75% de los colaboradores indica que en la empresa existen indicadores que se orientar a cuantificar y medir las unidades que produce la organización, por lo cual se puede deducir que la empresa aplica controles de producción de unidades, mantiene un conteo constante de las unidades producidas orientase a un control físico, el 62% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas, de lo cual se puede deducir que la empresa se aboca a verificar el estado cualitativo de las unidades producidas. El 81% de los colaboradores indica que en la empresa se cuantifica y se mide el tiempo que se dedican a las acciones de gestión administrativa por lo cual se verifica el tiempo destinado a generar labores en horarios

administrativos. El 84% de los colaboradores indica que en la empresa existe una política orientada a la contabilización de los costos, siendo una preocupación constante medir los costos y tratar de reducirlos en todo momento, además un 78% de los colaboradores encuentra que en la empresa se establecen indicadores que se orientan a cuantificar el desempeño laboral de los colaboradores, además un 62% indica que el desempeño laboral también es medido de manera cualitativa. El autor Carrillo (2014) indica que los procesos de control administrativos se constituyen como una parte central de las actividades administrativas, los procesos de control son las actividades principales que deben orientar la gestión de una empresa, el proceso de control permite garantizar que las actividades de planificación se ejecutan fielmente y se cumplen.

Elaborar estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac.

De acuerdo a la Tabla 25, se evidencia que la dimensión comunicación ascendente presenta un promedio de 2.52, el mismo que puede ser interpretado como de nivel bajo. Para los autores Daniels & Spiker (1994) la comunicación ascendente acerca los niveles organizacionales operativos hacia los niveles organizacionales más altos, permite que llevar información del front office hacia las gerencias centrales con el fin de mejorar las estrategias que se llevan a cabo en la organización, debido a que la información de los niveles operativos se recoge de las actividades del día a día.

Por lo tanto, para mejorar las acciones de comunicación organizacional es necesario que la empresa construya líneas de comunicación, que permitan el intercambio de información de los niveles operativos hacia los niveles superiores de la organización.

3.3. Aporte científico

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA, 2019

3.3.1. Introducción

La comunicación es fundamental para cualquier estudio de lo que hacen los gerentes, y para la efectividad o no de las organizaciones. Los gerentes dedican gran parte de su tiempo a las interacciones con el personal. Los estudios de observación de gerentes han revelado que pasan más del 60 por ciento de su tiempo de trabajo en reuniones programadas y no programadas con otros, aproximadamente el 25 por ciento haciendo trabajo de escritorio, aproximadamente el 7 por ciento por teléfono y el 3 por ciento gestionando. Estas actividades están integradas en densas redes de relaciones entre gerentes y empleados. La mayor parte de dicha comunicación es cara a cara, y la mayor parte está relacionada con tareas en lugar de contenido personal. Los gerentes pasan gran parte de su día comunicándose con muchas personas, en breves interacciones que, sin embargo, son de enorme importancia para determinar el clima de comunicación y cultural de sus organizaciones. La gestión eficaz depende de una comunicación abierta y requiere un estilo interpersonal caracterizado por la calidez, la sinceridad, el apoyo y el compromiso con el diálogo en lugar del monólogo. De hecho, también se ha demostrado que 'la comunicación, especialmente las habilidades orales, es un componente clave del éxito en el mundo de los negocios.

La presente propuesta que se basa en las teorías científicas estudiadas en el marco teórico, y presenta una serie de actividades para mejorar las actividades de comunicación organización y control administrativo.

Misión

Ser la empresa líder en ingeniería de mantenimiento y detalle, capaz de formular soluciones integrales en adecuación, acondicionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo, soportados en la experiencia de sus socios fundadores, profesionales y personal operativo que la constituyen. Convertirse en una alternativa

seria, confiable y altamente especializada para las Empresas y Entidades de los distintos sectores estratégicos del país.

Visión

Ser la empresa líder en ingeniería de mantenimiento y detalle de la Región Sudamérica. Tener un crecimiento sostenido y desarrollar la ID que soliciten nuestros clientes.

Objetivos de la empresa

Ser capaces de resolver o formular soluciones integrales en adecuación, acondicionamiento, mantenimientos preventivos y correctivos.

Ser la empresa que lidere el mercado en ingeniería de mantenimiento y detalle.

Crece de forma sostenida y lograr desarrollar equipos de trabajo talentoso y eficaz para atención oportuna de nuestros clientes.

Convertirnos en una alternativa seria, confiable y altamente especializada para las Empresas y entidades de los distintos sectores estratégicos del país.

Objetivos de la propuesta

Construir líneas de comunicación ascendente

Elaborar un plan de capacitación organizacional para la organización

Actividades de la propuesta

Proponer un organigrama funcional que proponga líneas de comunicación ascendente

Actividades del plan de capacitación:

- Introducción al tema de capacitación
- Autogestión de la comunicación

Organigrama con líneas de comunicación ascendentes

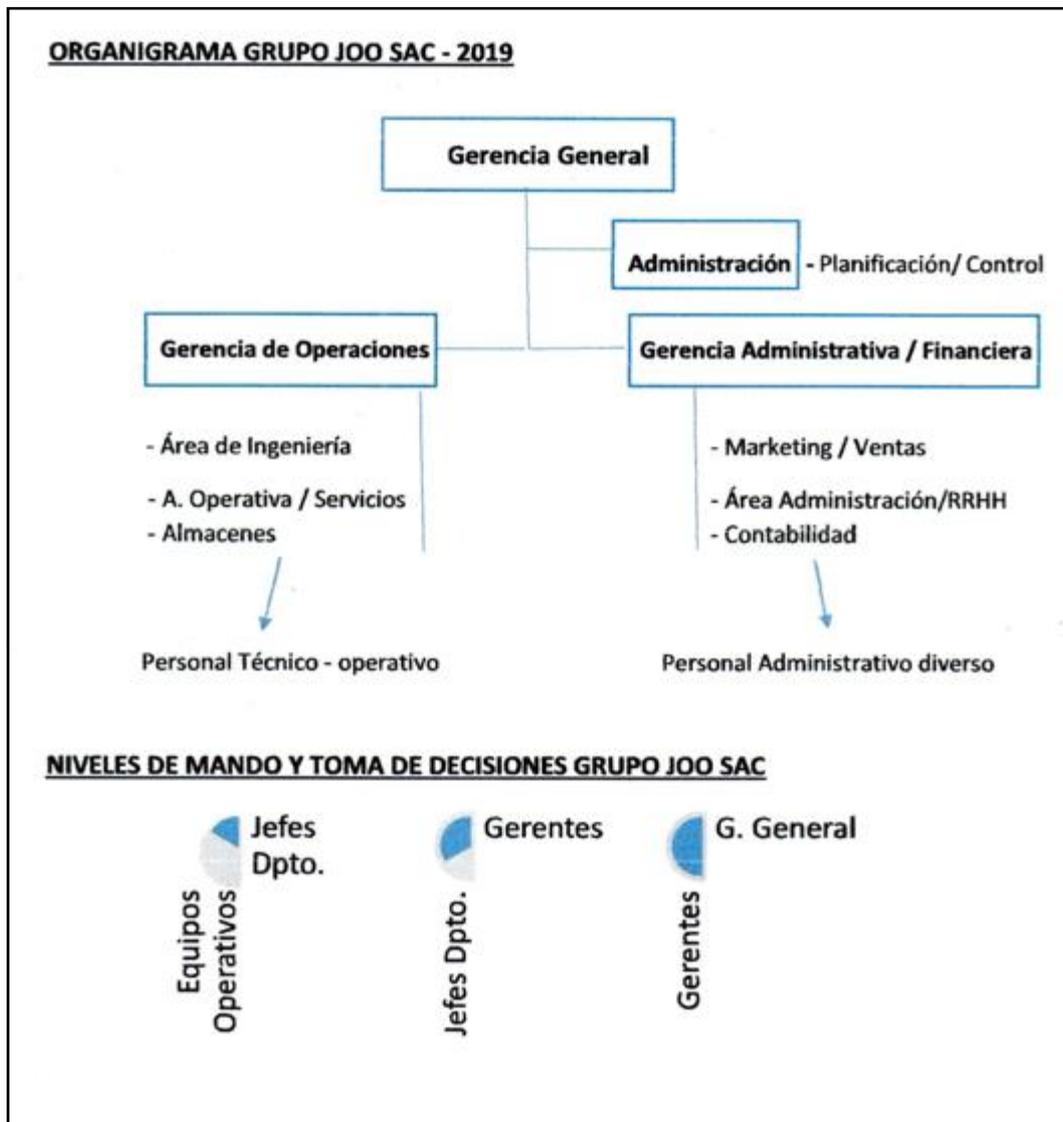


Figura 25: Propuesta de organigrama

Plan de comunicación organizacional

Tabla 28*Plan de capacitación*

Estrategia	Actividad	Meta	Recurso	Tiempo	Responsable	Presupuesto
Introducción al tema de comunicación	Socializar los resultados del estudio de la necesidad de capacitación sobre actividades de comunicación	Compartir 100% los resultados	Videoconferencia	1 hora	Gerencia general	S/ 1,000.00
	Presentar evidencias de las mejoras de la comunicación en la gestión general de la organización	Socializar al 100% los resultados	Test	1 mes	Jefe de RH	S/ 5,000.00
	Elaborar principales estrategias de comunicación	10 estrategias	Reunión	1 semana	Todos los lideres	S/ 1,000.00
Autogestión de la comunicación	Mantener procesos automatizados de la autogestión de la comunicación	Niveles altos al 100%	Coach	Anual	Todos los lideres	S/ 7,400.00
Asignar responsabilidades de comunicación	Implementar indicadores de las responsabilidades de comunicación	Indicadores para cada departamento	Videoconferencia	Anual	Todos los lideres	S/ 3,000.00

	Introducir estrategias de comunicación organizacional claves	Medir niveles en los departamentos 100%	Cuestionario	Anual	Todos los lideres	S/ 3,700.00
	Workshops de comunicación	Mantener niveles de satisfacción altos	Facilitadores	Trimestral	Jefe de RH	S/ 8,900.00
Delimitar asignación de funciones de comunicación	Asignar funciones sobre comunicación y bonos sobre indicadores	30% de los lideres reciben bonos	Presupuesto	Trimestral	Todos los lideres	S/ 20,000.00
Identificar los aspectos de la cultura que permiten mejorar la comunicación	Entrevistas con los lideres y colaboradores	100% de elementos identificados	Test	1 semana	Gerencia general	S/ 1,000.00
Potenciar los componentes de la cultura que permiten mejorar la comunicación	Implementación de talleres lúdicos	Incrementar un 50% el nivel de satisfacción	Facilitadores	Trimestral	Jefe de RH	S/ 9,700.00
						S/ Total 60,700.00

a. Estrategia 1:

Introducción al tema de comunicación

Acciones:

- Selección de una consultora especialista en comunicación.
- Construcción de indicadores para medir el estado de los flujos de comunicación.
- Aplicación por muestras seleccionadas de colaboradores para medir la comunicación.
- Elaborar el diagnóstico de los flujos de comunicación.
- Socializar los resultados de los flujos de comunicación.
- Presentar las evidencias de las posibles mejoras de comunicación
- Plantear principales estrategias para mejorar la comunicación

Responsables

El diagnóstico de las actividades de comunicación se llevará a cabo con una consultora en comunicación, en conjunto con la gerencia de la empresa, el jefe de recursos humanos y los responsables de los diferentes departamentos de la organización.

Tabla 29

Ítems para medir en los procesos de comunicación

Tipo de comunicación	Malo	Regular	Bueno
Comunicación ascendente			
Comunicación descendente			
Comunicación horizontal			
Comunicación informal			

Seguimiento

Las actividades de diagnóstico serán supervisadas por el jefe de recursos humanos y el gerente de la organización. Los indicadores para supervisar con la socialización de los resultados al 100%, y la construcción de 10 estrategias en base a los resultados del diagnóstico.

Tabla 30
Presupuesto de la actividad

Actividad	Meta	Recurso	Tiempo	Responsable	Presupuesto
Socializar los resultados del estudio de la necesidad de capacitación sobre actividades de comunicación	Compartir 100% los resultados	Videoconferencia	1 hora	Gerencia general	S/ 1,000.00
Presentar evidencias de las mejoras de la comunicación en la gestión general de la organización	Socializar al 100% los resultados	Test	1 mes	Jefe de RH	S/ 5,000.00
Elaborar principales estrategias de comunicación	10 estrategias	Reunión	1 semana	Todos los lideres	S/ 1,000.00

b. Estrategia 2:

Autogestión de la comunicación

Acciones:

- Mantener procesos automatizados de la autogestión de la comunicación.
- Capacitar a los responsables que gestión los canales de comunicación
- Mejorar los canales digitales de comunicación
- Implementar buzones de sugerencias electrónicos y físicos
- Mejorar los canales de comunicación formales.

Responsables

La construcción de la autogestión de la comunicación recae en la responsabilidad del jefe de recursos humanos, en conjunto con el personal del área de tecnologías de información, que se encargara de la construcción de los canales digitales que tiene la organización.

Propuesta de canales formales digitales a dirigir

Buzón de sugerencias digital



Figura 26: Propuesta de buzón de sugerencias digital

Buzón de sugerencias físico



Figura 27: Propuesta de buzón de sugerencias físico

Canales de comunicación organizacional



Figura 28: Propuesta de canales de comunicación

Tabla 31
Presupuesto de la actividad

Mantener procesos automatizados de la autogestión de la comunicación	Niveles altos al 100%	Coach	Anual	Todos los líderes	S/ 7,400.00
--	-----------------------	-------	-------	-------------------	----------------

Seguimiento

Las actividades de diagnóstico serán supervisadas por el jefe de recursos humanos y el gerente de la organización.

c. Estrategia 3:

Asignar responsabilidades de comunicación organizacional

Acciones

- Implementar indicadores de las responsabilidades de comunicación.
- Introducir estrategias de comunicación organizacional claves.
- Workshops de comunicación.

Responsables

Esta es una de las estrategias más importantes, debe ser llevada a cabo por el gerente de la organización, el gerente de recursos humanos y los jefes de cada departamento.

Propuesta de indicadores para medir la comunicación organizacional

- Índice del conocimiento de la visión, misión y valores organizacionales de los colaboradores.
- Índice de uso de los canales digitales formales.
- Índice NPS (Net promote score)
- Índice de rotación de los colaboradores
- Índice de absentismo en el trabajo
- Índice de productividad personal
- Índice de satisfacción del cliente interno

Workshop de comunicación organizacional

Esta actividad se basa esencialmente en identificar el tipo de comunicación interna que generan los líderes de la organización, con el fin de incentivar las actividades de integración entre los diversos colaboradores. La comunicación interna permite un mejoramiento de la visión compartida y permite socializar los principales elementos que tiene la cultura organizacional.

Temario del workshop de comunicación organizacional

1. Introducción

1.1. Introducción a los aspectos generales de la comunicación

1.2. La importancia de la comunicación en la organización

1.3. Los diferentes contextos de la comunicación

1.4. El líder y su estilo de comunicación

2. Comunicación en los centros de gerencia

2.1. Partes que intervienen en el proceso de comunicación

2.2. El ruido en el proceso de comunicación

2.3. Cómo mejorar la comunicación

2.4. El nuevo mundo de la comunicación

3. Implicancias sociales de la comunicación

3.1. Introducción

- 3.2. La comunicación como corazón del negocio
- 3.3. Canales especiales de la comunicación social
- 3.4. Mecanismos internos de comunicación
- 3.5. Solución de crisis con la comunicación social

4. La administración y la comunicación

- 4.1. Características
- 4.2. Dificultades
- 4.3. Esquema para mejoramiento

Tabla 32
Presupuesto de la actividad

Implementar indicadores de las responsabilidades de comunicación	Indicadores para cada departamento	Videoconferencia	Anual	Todos los líderes	S/ 3,000.00
Introducir estrategias de comunicación organizacional claves	Medir niveles en los departamentos 100%	Cuestionario	Anual	Todos los líderes	S/ 3,700.00
Workshops de comunicación	Mantener niveles de satisfacción altos	Facilitadores	Trimestral	Jefe de RH	S/ 8,900.00

d. Estrategia 4:

Asignar responsabilidades de comunicación organizacional

Acciones

Delimitar asignación de funciones de comunicación

Responsable

La asignación y construcción del puesto del gerente de comunicación organizacional, depende de la identificación de competencias y necesidades que tiene la organización en base al diagnóstico de comunicación. El proceso tiene que ser llevado a cabo por el jefe de recursos humanos.

Funciones del gerente de comunicación organizacional

Propósito del Puesto:

Gestionar la calidad de la información y posibilidades de comunicación que ocurren dentro de la organización.

Principales Funciones y Responsabilidades:

Aplicar el proceso de gestión administrativa a todas las actividades de comunicación organizacional.

Elaborar el plan de comunicación organizacional

Mantener un buen clima laboral

Establecer las necesidades de nuevos canales de comunicación

Tabla 33

Presupuesto de la actividad

Asignar funciones sobre comunicación y bonos sobre indicadores	30% de los líderes reciben bonos	Presupuesto Trimestral	Todos los líderes	S/ 20,000.00
--	----------------------------------	------------------------	-------------------	-----------------

e. Estrategia 5:

Implementación de talleres lúdicos

Actividades del taller lúdico

- Integración vertical de los colaboradores
- Dinámicas basado en casos y juegos
- Dinámica de manejo de emociones
- Link con participantes
- Andragogía
- Presentaciones
- Transferencia de conocimientos y experiencia

Dinámica en talleres



Figura 29: Dinámica de talleres



Figura 30: Dinámica de talleres

Tabla 34*Presupuesto total de la propuesta*

Actividad	Meta	Recurso	Tiempo	Responsable	Presupuesto
Socializar los resultados del estudio de la necesidad de capacitación sobre actividades de comunicación	Compartir 100% los resultados	Videoconferencia	1 hora	Gerencia general	S/1,000.00
Presentar evidencias de las mejoras de la comunicación en la gestión general de la organización	Socializar al 100% los resultados	Test	1 mes	Jefe de RH	S/5,000.00
Elaborar principales estrategias de comunicación	10 estrategias	Reunión	1 semana	Todos los lideres	S/1,000.00
Mantener procesos automatizados de la autogestión de la comunicación	Niveles altos al 100%	Coach	Anual	Todos los lideres	S/7,400.00
Implementar indicadores de las responsabilidades de comunicación	Indicadores para cada departamento	Videoconferencia	Anual	Todos los lideres	S/3,000.00
Introducir estrategias de comunicación organizacional claves	Medir niveles en los departamentos 100%	Cuestionario	Anual	Todos los lideres	S/3,700.00
Workshops de comunicación	Mantener niveles de satisfacción altos	Facilitadores	Trimestral	Jefe de RH	S/8,900.00

Asignar funciones sobre comunicación y bonos sobre indicadores	30% de los lideres reciben bonos	Presupuesto	Trimestr al	Todos los lideres	S/20,000.0 0
					S/50,000.0
				Total	0

*El costo de la propuesta (S/. 50,000) será totalmente financiado por los recursos propios de la organización.

Análisis costo beneficio

Costo beneficio : beneficio en base a utilidades / costo de la propuesta

Costo beneficio: S/. 27,000 / S/. 50,000 = S/. 0.54

La propuesta obtendrá un beneficio de S/. 0.54 por cada S/. 1.00 invertido.

Indicadores para medir la comunicación organizacional

a. Reclamos de clientes

Objetivo: Nivel comunicación

Indicador: Número de retroalimentaciones / Total de colaboradores

b. Número de atención al día

Objetivo: Nivel coordinaciones

Indicador: # de errores / total de servicios

Instrumento para medir el éxito de la aplicación de la propuesta

Estimado colaborador

Responda las siguientes preguntas de acuerdo a su percepción, siendo 1 muy malo, y 7 muy bueno.

	1	2	3	4	5	6	7
Me puedo comunicar libremente con mis jefaturas							
Puedo expresar todo tipo de comunicación dentro de la organización							
Los canales de información me permiten estar informado de los sucesos de la organización							
Se respeta la diversidad de pensamiento en la empresa							
La empresa se preocupa por conocer el grado de satisfacción de los colaboradores							
Mi jefatura inmediata me indica como debo realizar mi trabajo							
Existen chismes dentro de la organización							
Existe un buen clima laboral dentro de la organización							
Puedo comunicarme con cualquier miembro de la organización.							

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Las estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo deben basarse en la construcción de actividades que permitan mejorar el flujo de información ascendente, además la empresa debe construir canales de comunicación horizontales.

La comunicación presenta un nivel de 2.93, el cual puede ser interpretado como un nivel bajo, debido a que la organización no tiene suficientes canales de comunicación y carece de una política clara de comunicación organizacional.

El control administrativo presente un indicador de 4.06 el cual puede ser interpretado como un nivel alto, debido a que la organización se orienta a medir las actividades diarias a través de indicadores

Para mejorar las acciones de comunicación organizacional es necesario que la empresa construya líneas de comunicación, que permitan el intercambio de información de los niveles operativos hacia los niveles superiores de la organización y se implementa un plan de comunicación organizacional.

4.2. Recomendaciones

La gerencia de recursos humanos debe tomar conciencia de la importancia que tiene la comunicación organizacional en la empresa

La gerencia general debe mantener el nivel control administrativo que se evidencia en la empresa, en lo posible se debe mejorar la aplicación de las actividades correctivas del control administrativo.

Para mejorar el nivel de comunicación organizacional, la empresa debe construir canales formales como lo es el correo corporativo de recursos humanos, un buzón de sugerencias, así como también espacios virtuales para compartir información

La gerencia de recursos humanos debe promover el uso de líneas de comunicación ascendente, donde la información fluya de los niveles operativos hacia los niveles estratégicos y establecer un plan de comunicación dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Madrid: Editorial Cultura S.A.
- Anaya, C. y Sánchez, O. (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro especias y frutos del país SAC para mejorar su proceso de compras y el impacto de su rentabilidad*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/674/1/TL_AnayaChavezCelinda_SanchezMalcaOsmar.pdf
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (Sexta Edición ed.)*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de https://issuu.com/paundpro/docs/el_proyecto_de_investigacion_fidias
- Bonilla, A. y Torres, C. (2017). *Deficiencias en la comunicación organizacional y sus implicancias en el desarrollo de los fines corporativos de la Empresa Global Sandvik del Perú S.A., durante el segundo semestre del año 2015*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3697>
- Carrillo, A (2014) Definición de control interno
- Chafloque, J. (2017). *Evaluación del sistema de control interno aplicando metodología COSO para mejorar la gestión del proceso productivo de la empresa King Kong*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1023/1/TL_ChafloqueTullumeJessicad elMilagro.pdf
- Chuquipoma, R. (2017). *Control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de La Republica*, Lima, 2016. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5646/Chuquipoma_ORK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Mc. Graw Hill. 9na. Edición.
- Daniels, T. & Spiker, B. (1994). *Perspectives on Organizational Communication*. 3rd ed., Brown&Benchmark.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.

El Comercio (9 de agosto del 2017). *Como desarrollar un plan de comunicación*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/tendencias/sector-minero-como-desarrollar-plan-comunicacion-noticia-1992186>

Estupiñan, R (2012), *Control*. Editorial Mc GrawHill: México

Fernández, F. (2018). *Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro- Lima*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13121/Fernández_PFT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Haroon, H, y Dad, H. (2018). *The Impact of Organizational Communication on Organizational Performance*. Journal Research in School. Recuperado de: [https://www.numl.edu.pk/jrss-index_files/JRSS_Current_Issues/JRSS-June%20-2018-%20Vol-6,%20Number-2,%20\[8\]%20Page%20140%20-%20151.pdf](https://www.numl.edu.pk/jrss-index_files/JRSS_Current_Issues/JRSS-June%20-2018-%20Vol-6,%20Number-2,%20[8]%20Page%20140%20-%20151.pdf)

Holmes, W. (2003) *Principios Básicos de Auditoría*. Editorial Mc GrawHill: Mexico

Huidobro, E. (2016). *Propuesta de mejora del nivel de comunicación organizacional de Cia de Seguridad Prosegur S.A. de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Santo Toribio Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1508/1/TL_HuidobroMontezaEmerson.pdf

Laureano, C. (2018). *La comunicación organizacional como instrumento estratégico de gestión administrativa*. Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1496/TM%20AD-Ad%203230%20L1%20-%20Laureano%20Condor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mallah, T. (2016). *Creating an Organizational Climate for Communication” – Internal Communication and Leadership in a Project-based International Organization: The Case of UNOPS*. University of Tampere. Recuperado de: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100081/GRADU-1479372276.pdf?sequence=1>

Malhora, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5° Edición). México D.F: Pearson Educación.

Nazarova, A. (2015). *Communication Strategy and Organizational Management*. State University of New York. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwj374exjuzhAhWt1VkKHYTIC0cQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Flearning.unyp.cz%2Fpluginfile.php%2F58141%2Fmod_data%2Fcontent%2F630%2FNazarova%252C%2520Anna_506568_Senior%2520Project%2520Thesis.pdf&usg=AOvVaw29nl_K_sBNGZQs8oZX8PK-

Sadia, A. Mohd, B. Abdul, Z. y Sanig, S. (2017). *The relationship between organizational communication and employees productivity with new dimensions of effective communication flow. Journal business and social review in emerging economies.* Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/319581045_The_Relationship_between_Organizational_Communication_and_Employees_Productivity_with_New_Dimensions_of_Effective_Communication_Flow

Semren, A. (2017). *The relationship between organizational communication and motivation of employees.* Modul Vienna University. Recuperado de: <https://www.modul.ac.at/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=9388&token=9192b4f8701bef9beac51a8c7d18fe03190f4284>

Peru21 (29 de noviembre del 2018). *Empresas peruanas aun se resisten a la transformación digital.* Recuperado de:

Revilla, J. y Tovar, F. (2015). *El control organizacional en el siglo XXI: en busca del trabajador autodisciplinado.* Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&ved=2ahUKEwj0j7yeveHhAhXO1VkKHeftCgY4ChAWMAJ6BAGBEAI&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3703646.pdf&usg=AOvVaw1cYnIsKE3vJurY3Y2Zolny>

Seitan, R. (2017). *Organizational Communication.* Journals University. Recuperado de: <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/communicatio/article/viewFile/4557/4313>

Sharma, P. Lampley, J. Good, D. (2017). *Organizational Communication: Perceptions os State of staff memebers level of com munication satisfaction and job satisfaction.* Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1139334.pdf>

Sihag, V. y Rijdsdijk, S. (2018). *Organizational Controls and Performance Outcomes: A Meta-Analytic Assessment and Extension.* Journal of Management studies. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/joms.12342>

Talja, S. (2016). *Formalization of management control system. University of Tampere.* Recuperado de: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100257/GRADU-1481182142.pdf?sequence=1>

Valle, M. (2015). *Organizational Communication Research in Antioquia*. Recuperado de:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjzq5Hdt-HhAhUvx1kKHxhaAQU4ChAWMAB6BAgBEAI&url=http%3A%2F%2Fwww.efos.unios.hr%2Frepec%2Fosi%2Fjournl%2FPDF%2FInterdisciplinaryManagementResearchV%2FIMR5a03.pdf&usg=AOvVaw1qLttYu5sYY1MEeaS5hrk>

Verburg, R. Nienaber, A. Serle, R. (2017). *The Role of Organizational Control Systems in Employees' Organizational Trust and Performance Outcomes*. Group & Organization mangament. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1059601117725191>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala	
¿De qué manera la comunicación organizacional mejora el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019?	Objetivo general	La propuesta de la comunicación organizacional si mejora el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.	Comunicación organizacional	Comunicación descendente	Nivel de comunicación descendente	Cuestionario	Liker	
	Proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.			Comunicación ascendente	Nivel de comunicación ascendente			
				Comunicación horizontal	Nivel de comunicación horizontal			
				Comunicación informal	Nivel de comunicación informal			
	Objetivos específicos		Identificar el estado actual de la comunicación organizacional en el Grupo Joo Sac, Lima.	Control administrativo	Establecimiento de estándares de desempeño	Patrones de cantidad Patrones de calidad Patrones de tiempo	Encuesta	Liker
					Evaluación de desempeño	Patrones de costos Indicadores de desempeño		
	Identificar el grado de control administrativo en el Grupo Joo Sac., Lima				Cuestionario			

Elaborar estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac.

Comparación entre el desempeño y el patrón

Análisis de desempeño

Acción correctiva

Nivel de acciones correctivas

Anexo 01: Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador

Nos interesa su percepción con respecto a su percepción que tiene sobre la comunicación organizacional en la empresa. Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su criterio.

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (D)
- Indiferente (I)
- En desacuerdo (D)
- Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
En la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles más bajos					
La comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores					
La comunicación en la empresa permite estar informado de las políticas de la organización					
En la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles					
En la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados					
El flujo de comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados					
La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones					
En la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales					
Los canales de comunicación permiten brindar una información oportuna a todas las áreas de la empresa					

En la empresa la comunicación se da manera espontanea					
La información en la empresa se caracteriza porque se expresa de manera de chisme					

Anexo 02: Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador

Nos interesa su percepción con respecto a su percepción que tiene sobre las actividades de control administrativo. Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su criterio.

- Totalmente de acuerdo (TA)
 De acuerdo (D)
 Indiferente (I)
 En desacuerdo (D)
 Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas					
Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas					
Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas					
En la organización se contabilizan los costos					
En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño					
En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño					
La organización mide el desempeño real con estándares establecidos					
La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente					
En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos					
En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas					
En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas					

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u>		
La comunicación organizacional para el control administrativo en el grupo Joo SAC, Lima, 2019		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	Torres Bendezú, Franz Enrique	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el estado actual de la comunicación organizacional en el Grupo Joo Sac, Lima. Identificar el grado de control administrativo en el Grupo Joo Sac. Elaborar estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Por lo general en la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles más bajos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Por lo general la comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general la comunicación permite estar informado de las políticas de la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
La comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten brindar una información	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

oportuna a todas las áreas de la empresa	_____
Por lo general en la empresa la comunicación se da manera espontanea	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
Por lo general en la empresa la información se expresa de manera de chisme	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se contabilizan los costos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La organización mide el desempeño real con estándares establecidos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 21 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



 JUEZ – EXPERTO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u>		
La comunicación organizacional para el control administrativo en el grupo Joo SAC, Lima, 2019		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	Torres Bendezú, Franz Enrique	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el estado actual de la comunicación organizacional en el Grupo Joo Sac, Lima. Identificar el grado de control administrativo en el Grupo Joo Sac. Elaborar estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Por lo general en la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles más bajos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Por lo general la comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general la comunicación permite estar informado de las políticas de la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
La comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten brindar una información	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

oportuna a todas las áreas de la empresa	_____
Por lo general en la empresa la comunicación se da manera espontanea	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
Por lo general en la empresa la información se expresa de manera de chisme	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se contabilizan los costos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La organización mide el desempeño real con estándares establecidos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 21 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

RAFAEL TZOQUIERDO E.
Firma del experto

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JAIME LARAMIE CASTANEDA GONZALES
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DOCENCIA UNIVERSITARIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u>		
La comunicación organizacional para el control administrativo en el grupo Joo SAC, Lima, 2019		
DATOS DEL TESISTA:		
NOMBRES	Torres Bendezú, Franz Enrique	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac, Lima 2019.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el estado actual de la comunicación organizacional en el Grupo Joo Sac, Lima. Identificar el grado de control administrativo en el Grupo Joo Sac. Elaborar estrategias de comunicación organizacional para mejorar el control administrativo en el Grupo Joo Sac.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
	TA (X) TD()
Por lo general en la empresa la comunicación fluye de los altos niveles hacia los niveles <u>mas</u> bajos	SUGERENCIAS: _____ _____
Por lo general la comunicación en la empresa esta orienta a controlar a los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general la comunicación permite estar informado de las políticas de la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación fluye de los bajos niveles hacia los altos niveles	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de los empleados	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
La comunicación en la empresa permite otorgar retroalimentación a los empleados	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La comunicación en la empresa permite integrar a los empleados en la toma de decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la comunicación sirve para intercambiar opiniones entre trabajadores de los mismos niveles organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten brindar una información	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

oportuna a todas las áreas de la empresa	_____
Por lo general en la empresa la comunicación se da manera espontanea	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Por lo general en la empresa la información se expresa de manera de chisme	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se contabilizan los costos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La organización mide el desempeño real con estándares establecidos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 21 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



JUEZ – EXPERTO



INSTALACIONES ELECTRICAS BT/ MT
PROYECTOS, OBRAS, MONTAJE ELECTRO MECANICO
SISTEMAS DE PUESTA A TIERRA
ILUMINACION INTERIOR - EXTERIOR
ACONDICIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA
SERVICIOS GENERALES

Consentimiento informado

San Miguel, 7 de enero del 2022

Estimada Señora

Mg. Janet Isabel Cubas Carranza

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

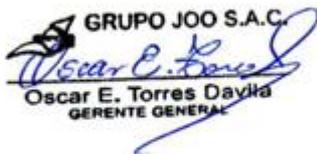
Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que **el Sr. Torres Bendezú Franz Enrique identificado con DNI 41775335** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA, 2019

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente,


GRUPO JOO S.A.C.
Oscar E. Torres Daylla
GERENTE GENERAL

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0927-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 24 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0632-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el provelido de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 20° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

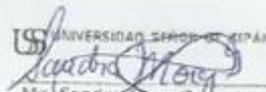
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad distancia, del semestre académico 2019-I, a cargo de la docente Mg. Ericka Julissa Suyuy Chambergo, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.S.
Dra. Carmen Lina Rojas Prádo
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mera Cujarino
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc: Escuela, archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0927-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ASESOR DE PROYECTO	TITULO DE PROYECTO
1	ASENCIO BLANCO OSCAR	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	ASERTIVIDAD DE LA DEMANDA Y SU RELACION CON LA CADENA DE SUMINISTRO EN LA EMPRESA ARCA CONTINENTAL UNIDLEY S.A. LIMA, PERU 2019.
2	CASTILLO GODOS ELIANA CAROLINA	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	CALIDAD DE ATENCION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CUENTE DEL BOP, AGENCIA LA HABANA - LIMA 2019
3	CHAVEZ AGUILAR MARILU	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN IMPRENTA FORTIM COLORS SRL, CHICLAYO 2019
4	FERNANDEZ AHUMADA OSCAR ALBERTO	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019
5	JARA SALAS ANGEL JAVIER	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DE LA UNICIN EN LA DIRECCION DE SEGURIDAD INTEGRAL DE LA PNP - LIMA 2019
6	OLIVERA RAMIREZ JOSE LUIS	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	PLAN DE NEGOCIO DE UNA HELADERIA ARTESANAL DEL DISTRITO DE OLMOS - LAMBAYEQUE 2019
7	PALACIOS CARVALLO DIEGO MARTIN	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL Y SU RELACION CON LA SELECCION DE PERSONAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA DE LA CIUDAD DE CUSCO 2019
8	PALMA ARTETA FLORENCIA GLADYS	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	GESTION ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE DE LA ENTIDAD BANCA/TA FINANCIERA UNO -SEDE PRINCIPAL / SAN BORJA - 2019
9	SANCHEZ GALINDO JACQUELINE GIANIMARI	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE LA CONSTRUCTORA ANTONIOS E.J.J.LI EN EL DISTRITO DE LAGUNAS - CHICLAYO 2019.
10	TORRES BENDEZU FRANZ ENRIQUE	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA 2019.
11	VENTURA REQUEÑA SINTIA	MG. SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA	ESTRATEGIAS BASADAS EN HABILIDADES DIRECTIVAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL BANCO FALABELLA, CHICLAYO 2019.

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de marzo de 2022

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente.-

El suscrito:
 Franz Enrique Torres Bendezú con DNI 41775335

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA, 2019** presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
TORRES BENDEZÚ FRANZ ENRIQUE	41775335	

Ejecución de la investigación



Figura 31: Frontis de la empresa JOO SAC

Ejecución de la investigación



Figura 32: Lobby de la empresa JOO SAC

Ejecución de la investigación



Figura 33: Fundamentos de la cultura organizacional JOO SAC

Ejecución de la investigación



Figura 34: Personal administrativo de la empresa JOO SAC

Ejecución de la investigación



Figura 35: Reunión de coordinación del personal JOO SAC

Ejecución de la investigación



Figura 36: Organización semanal de equipos de trabajo

Ejecución de la investigación



Figura 37: Control de documentos actual relacionado al clima organizacional

Ejecución de la investigación



Figura 38: Ejemplo de control interno actual relacionado a la seguridad

Aplicación del cuestionario



Figura 31: Recolección de información

Aplicación de cuestionario



Figura 40: Recolección de información

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINIS
TRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA,
201**

AUTOR

Franz Enrique Torres Bendezu

RECuento DE PALABRAS

14281 Words

RECuento DE CARACTERES

81087 Characters

RECuento DE PÁGINAS

78 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

902.3KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 8, 2023 11:51 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 8, 2023 11:57 AM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0927-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **TORRES BENDEZÚ FRANZ ENRIQUE**, con su tesis Titulada **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL GRUPO JOO SAC, LIMA 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de febrero de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.