



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa  
Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Sechura 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTOR:**

Eche Eche, Danny Javier (ORCID: 0000-0002-5586-9630)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**PIURA – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a mi madre y mis abuelos que me dejaron encaminado este proyecto, a mi padre, hermanos, esposa e hijos Valeria e Iker por su constante motivación y apoyo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su constante bendición en mis proyectos, a mi familia por el apoyo, a mi asesor Dr. Elmer Salazar, a los trabajadores y representantes de la empresa y Servicios Pesqueros Dismar SAC por facilitar la información.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 01.</b> Comunicación efectiva .....	18
<b>Tabla 02.</b> <i>Resultados por dimensiones correspondientes a la variante comunicación efectiva obtenidos de la muestra de estudio</i> .....	19
<b>Tabla 03.</b> <i>Procesos administrativos</i> .....	20
<b>Tabla 04.</b> <i>Resultados por dimensiones correspondientes a la variante procesos administrativos obtenidos de la muestra de estudio</i> .....	21
<b>Tabla 05.</b> <i>Relación del vínculo y la variable procesos administrativos</i> .....	22
<b>Tabla 06.</b> <i>Relación de la efectividad y la variable procesos administrativos</i> .....	23
<b>Tabla 07.</b> <i>Relación del orgullo y la variable procesos administrativos</i> . ....	24
<b>Tabla 08.</b> <i>Relación de la identidad y la variable procesos administrativos</i> . ....	25
<b>Tabla 09.</b> <i>Relación de la variable comunicación efectiva y la variable procesos administrativos</i> . ....	26

## Índice de gráficos y figuras

Figura 01. Comunicación efectiva .....	18
Figura 02. Resultados por dimensiones correspondientes a la variante comunicación efectiva obtenidos de la muestra de estudio .....	19
Figura 03. Procesos administrativos .....	20
Figura 04. Resultados por dimensiones correspondientes a la variante procesos administrativos obtenidos de la muestra de estudio.....	21

## Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. Se estableció una investigación de tipo aplicada, según su horizonte de tipo explicativo y descriptivo, el enfoque fue cuantitativo, el diseño fue no experimental de temporalidad transversal. La población, muestra y muestreo estuvo constituido por 52 trabajadores administrativos. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que la comunicación efectiva y los procesos administrativos presentan dificultades al encontrarse en un nivel bajo con un 73%. Así mismo se determinó que el vínculo ( $rP = ,726$ ; sig. = 0,000), la efectividad ( $rP = ,801$ ; sig. = 0,000), el orgullo ( $rP = ,768$ ; sig. = 0,000) y la identidad ( $rP = ,726$ ; sig. = 0,000) influyen significativamente en los procesos administrativos, los resultados también muestran una relación muy alta con una sig. de ,000 y una correlación de Pearson de ,850 entre comunicación efectiva y los procesos administrativos. Se concluye que existe una relación significativa alta y directa entre comunicación efectiva y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021.

Palabras claves: Comunicación efectiva, procesos administrativos, personal administrativo.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between effective communication and the administrative processes of the company Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. An applied type of research was established, according to its explanatory and descriptive horizon, the approach was quantitative, the design was non-experimental of transversal temporality. The population, sample and sampling consisted of 52 administrative workers. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results show that effective communication and administrative processes present difficulties as they are at a low level with 73%. It was also determined that the link ( $rP = .726$ ; sig. = 0.000), effectiveness ( $rP = .801$ ; sig. = 0.000), pride ( $rP = .768$ ; sig. = 0.000) and identity ( $rP = .726$ ; sig. = 0.000) significantly influence administrative processes, the results also show a very high relationship with a sig. of .000 and a Pearson correlation of .850 between effective communication and administrative processes. It is concluded that there is a significant high and direct relationship between effective communication and administrative processes in the administrative workers of the company Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021.

Keywords: Effective communication, administrative processes, administrative staff.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde la existencia de la humanidad ha sido de mucha importancia las interrelaciones sociales para poder transmitir información, siendo la comunicación en todas sus formas la de más relevancia para realizarlas, donde la tecnología ha alcanzado protagonismo simplificando y mejorando el proceso en las familias, sociedad y organizaciones por lo que hay que adaptarse a estos cambios que atraviesa (Rodríguez & Vásquez, 2019). La comunicación ha traspasado fronteras, así, desde Wuhan China se informaba al mundo de la aparición del virus Sars cov 2, sin embargo, en pleno siglo XXI existen otras barreras que impiden una efectiva comunicación y que son clasificadas en diferentes categorías como mecánicas, físicas, psicológicas, sociales, ruidosas, religiosas, culturales, y de idiomas, además que existen personas temerosas de comunicar algo. (Abuarqoub, 2019), proponiendo varios modelos como LSAWFP en la Gestión de Procesos de negocio incluyendo elementos de lectura, escritura y ejecución de cada actor en relación a cada tarea, para concretar de manera efectiva los procesos administrativos (Ndadji et al, 2021).

Con el cierre de fronteras, los países y organizaciones mundiales experimentaron nuevas formas de comunicación e interrelación de información para poder cumplir con los procesos que administraban, antes de la pandemia los medios de comunicación convencionales eran los más utilizados para informar, seguido de WhatsApp y Twitter (Moreno, et al, 2020), surgiendo nuevos software o plataformas para interrelacionarse, siendo las más influyentes Google Classroom, Zoom, Moodle y Telegram, aunque persisten los obstáculos para que la comunicación sea efectiva como la entrega de material, fallas de internet, horarios, mensajes, cantidad de reuniones, etc. (Ai & Arcelan S, 2021).

En Reino Unido, una investigación de Microsoft revelaba que la comunicación es un problema real para los colaboradores y sus empresas, siendo las pequeñas y medianas empresas las que experimentaban mayor desconexión, donde un 45 % de trabajadores toman decisiones sin tener toda la información que necesitan, recomendando adecuar los canales de comunicación para fomentar una colaboración significativa (Microsoft, 2019).

Las compañías y entidades nacionales venían con sus propias barreras y limitaciones, muchas veces lo que queremos comunicar no es entendido por falta

de claridad, el recepcionista del mensaje no capta la idea que se quiere transmitir o los canales que se utilizan no son los adecuados, resultando necesario interrelacionar y socializar en los equipos de trabajo, conociendo al otro a través de establecimiento de relaciones horizontales, solidarias y democráticas uniendo esfuerzos para integrarse y poder desempeñar papeles específicos que se constituyen como fortaleza para las organizaciones, solo con una comunicación grupal eficiente, podrá ser dinámico las tareas administrativas (Diaz, 2017).

En Perú, existen distritos con características multiétnicas propias donde las propuestas comunicacionales son urbanas, tanto el mensaje, canales y medios utilizados, generando debilidades en la dirección del mensaje (Cusihuamán et al., 2021), así mismo, existe una tendencia creciente a utilizar canales digitales y humanos en la comunicación interna en las empresas como Tasa S.A. para asegurar una comunicación efectiva y aumentar el desempeño de sus empleados (Cruz, 2021), mientras que los laboratorios de innovación de empresas peruanas muestran una comunicación aislada, informal y horizontal evitando la jerarquía, siendo conscientes que tienen un problema de comunicación y debe ser parte del proceso de innovación integral para el éxito, aunque mencionan que la comunicación es un factor indispensable y clave del éxito, no le dan la debida importancia (Chocano et al., 2021).

En el ámbito local, encontramos a la empresa Estación de Servicios Lauros SAC. Con un nivel de motivación bajo, una comunicación deficiente entre jefes y subordinados, no están orgullosos de trabajar y falta liderazgo entre colaboradores, generando demora en sus tareas administrativas (Pazo & Cedamano, 2017).

La empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., localizada en la provincia de Sechura – Piura, está en el sector pesquero, generando 262 puestos de trabajo directos, y, debido al giro del negocio sus colaboradores deben laborar de manera presencial, a excepción del personal administrativo que puede trabajar de manera presencial o remota; estos cambios por pandemia han ocasionado mayor lentitud en los procesos administrativos, por ejemplo, la comunicación con los proveedores y colaboradores por parte de los encargados de área no es efectiva al no utilizar adecuadamente los canales para transmitir el mensaje, generando demora en reportes al proveedor, reporte de kilos al personal, pagos y diversos documentos, o bien, el gerente de operaciones no transmite adecuadamente el mensaje a las

otras áreas para un anticipo o pago, ello ha generado quejas, reclamos y hasta pérdida de proveedores de materia prima, y la encargada de tesorería se justifica al no tener la documentación o autorización necesaria.

Entonces, se evidencia que existe una problemática por falta de comunicación efectiva en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, la información no se procesa rápido generando demora en los procesos administrativos que deben desempeñar en su respectiva área, hace falta romper barreras y procesos obsoletos para abrir paso con una comunicación efectiva a procesos administrativos oportunos y sencillos, por ello se plantea el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021?.

El estudio se justifica teóricamente, porque permite aplicar la teoría respecto a la comunicación efectiva y procesos administrativos mediante el rechazo o aprobación de las hipótesis. La justificación metodológica al diseñar y aplicar instrumentos que permiten elevar averiguación de manera integral de las incidencias de la comunicación efectiva y los procesos administrativos. La justificación práctica y social del estudio es de gran importancia porque nos ayuda a identificar las incidencias de una comunicación efectiva en los procesos administrativos, permitiendo proponer mejoras, beneficiando a los trabajadores, además que puede servir de soporte para otras empresas.

Ante ello, la investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. Y como objetivos específicos: determinar la relación entre el vínculo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.; determinar la relación entre la efectividad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021; determinar la relación entre el orgullo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021., y determinar la relación entre la identidad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

Asimismo, tiene como hipótesis general que, existe relación significativa entre comunicación efectiva y los procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional encontramos los trabajos de Xu, Akerson, & Fox (2021) en su artículo “Incorporar tecnología para fomentar la comunicación y la documentación efectivas en los programas de cuidado infantil”, examina un nuevo enfoque utilizando una aplicación móvil de Software de gestión de cuidado infantil (CMS) de métodos mixtos, se recopilaron datos tanto de los maestros y padres a través de una encuesta, los resultados revelaron que la incorporación de la aplicación CMS se ha transformado en un instrumento de comunicación eficiente para comunicar las actividades diarias de los niños con los padres, sin embargo, se necesita de capacitación para un uso eficiente de la aplicación móvil.

Tariq, Nisar, & Aqeela (2020) en el estudio “Análisis de la competencia de los maestros de escuela primaria con respecto a la comunicación efectiva y el uso competente de las tecnologías de la información y la comunicación”, en Pakistán tuvo como objetivo observar el nivel de competencia de los docentes en Comunicación Efectiva y Uso Competente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (ECPUICT). Se realizó una encuesta descriptiva transversal en 201 maestros de escuelas primarias (EST) del distrito de Lahore mediante muestreo aleatorio. La verificación observacional es válida y confiable. Los hallazgos mostraron que la mayoría de las tecnologías ecológicamente racionales son moderadamente competentes, sin embargo, hubo una diferencia significativa basada en el género en dos factores de ECPUICT (disposición y desempeño y habilidades), mientras que una diferencia insignificante en el conocimiento y comprensión de las tecnologías, en general se halló una diferencia significativa entre el nivel de competencia de las tecnologías ecológicamente racionales masculinas y femeninas en ECPUICT.

Isah, Alhaji, & Folaranmi (2019) en su estudio “Impacto de la comunicación efectiva en el desempeño de la organización de la construcción” siendo su objetivo identificar los impactos de la comunicación efectiva en la organización de la construcción desde el punto de vista de los contratistas y consultores de construcción. Se seleccionó aleatoriamente una muestra de 200 contratistas y consultores. Los resultados revelaron que mejorar la productividad en la organización, reducir el retraso del proyecto, mejores precauciones de seguridad,

mejor uso de materiales y equipos y mejorar la identidad y compromiso profesional son los cinco impactos principales de la comunicación efectiva hacia el desempeño de la organización de la construcción, es decir, la comunicación efectiva ayuda a facilitar un mejor entendimiento entre todas las partes en la organización de la construcción.

Bakirbekova & Suleimenova, (2018) en su artículo “Comunicación efectiva en la gestión del personal de las organizaciones” presenta un análisis del estado, desarrollo y aplicación de las comunicaciones efectivas en la gestión del personal de la organización, este estudio se realizó utilizando un método de investigación deductivo, se identificaron los principales aspectos del desarrollo de la comunicación efectiva en la organización. En el transcurso de la investigación, la encuesta a empleados de empresas como TBM Kazajstán, White wind, JSC NC KTZ demostró, como resultado que la gestión eficaz comienza con el desarrollo de acciones de gestión correctamente construidas. Las comunicaciones son las conexiones entre funciones, departamentos del sistema de gestión, entre personas. Se consideraron comunicaciones efectivas, así mismo los empleados de empresas como TBM Kazajstán, White wind, JSC NC KTZ, identificaron los principales aspectos que la implementación de comunicaciones efectivas es un proceso de vinculación que tiene un impacto positivo en las actividades de la empresa.

Suthers, (2017) en su estudio “Evaluación de métodos de comunicación efectivos: mejora de la comunicación interna”, el propósito del estudio fue determinar las formas más efectivas de comunicación interna en el ámbito hospitalario. Se enviaron un total de 83 encuestas a los oficiales de comunicación que trabajan en los hospitales de Tennessee y al este de Nashville. Respondieron dieciséis oficiales de comunicación. Esta baja tasa de respuesta puede atribuirse a una mala designación de las responsabilidades de comunicación y una abdicación de responsabilidades a una fuente fuera del campus (corporativa). Se encontró una diferencia significativa con respecto a la preferencia del contacto del supervisor para transmitir comentarios en los grupos de edad de 31 a 40 y de 51 a 60 años. Las personas de 31 a 40 años tenían menos probabilidades de preferir el contacto directo con el supervisor como su canal de comunicación preferido en comparación con las personas de 51 a 60 años que preferían este método.

A nivel nacional, tenemos a Díaz (2019) en su tesis de maestría: “La comunicación efectiva y su relación con la motivación laboral en asesores telefónicos de la empresa Teleatento del Perú, 2019” con el fin de establecer la relación entre una comunicación adecuada en el centro de trabajo y motivación laboral de cada colaborador, es significativo recalcar las dos variables puesto que es una compañía de telecomunicaciones con trabajadores jóvenes, el método utilizado es científico, aplicado, cuantitativo, No empírico, con un plan de correlación entre la vinculación y la influencia de las 2 variables, la muestra es de 86 empleados, del global de 110 consultivos de atención al cliente, gracias a la aplicación de 2 cuestionarios, utilizando la escala Likert. Al analizar los datos, se concluyó que existe relación entre las variables de comunicación efectiva y Motivación en el lugar de trabajo, con correlación de Pearson de 0.507; estos resultados muestran que existe una correlación positiva media entre las variables de investigación.

Bueno (2019) “Comunicación efectiva y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019” tiene como objetivo definir la relación entre comunicación efectiva y el trabajo en equipo por la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019, utilizando un modelo no empírico, transversal, descriptivo-correlacional, aplicado con enfoque cuantitativo, su muestra es de 50 trabajadores, con una significancia (bilateral) de 0.000, concluyendo con el instrumento manejado (cuestionario estilo Likert) que existe una relación significativamente positiva de la variable comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

Bautista & Mendoza (2019) “Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los centros de salud de Huaraz – 2019” pretende echar de ver la “Incidencia de la Tecnología informática en los Procesos administrativos de los Centros de médico de Huaraz – 2019”. La población censal trabajada fue 35 trabajadores en el área administrativa de los centros médicos, los métodos utilizados fueron enfoques cuantitativos, aplicación y grado de correlación, empírico, transversal. La técnica utilizada es una encuesta y la herramienta un cuestionario, validado por opinión de expertos y confiabilidad por Alfa de Cronbach (0.92). El resultado es un coeficiente Eta de 0,520, lo que indica que existe una relación de las variables en cuestión. Por otro lado, se efectuó un análisis de

significancia en el cual el valor obtenido de 0.000 fue menor a 0.05 es el margen de error. Se concluyó que las Tecnologías Informáticas afectan el proceso administrativo de los Centros médicos de Huaraz con un coeficiente Eta de 0,520. y un valioso nivel del 74,3%.

Otra investigación es de Córdova (2017), “Gestión administrativa y la Comunicación Interna de una Institución Pública de Lima, año 2016”, tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la Gestión Administrativa y la Comunicación Interna de una Institución Pública de Lima, año 2016. Las dimensiones fueron; liderazgo empresarial y comunicación interna, gestión eficaz, públicos receptores de la comunicación interna, empleados como portavoces de la compañía y la ética empresarial y reputación social corporativa. El tipo de investigación es cuantitativo, transaccional, no empírico, descriptivo y correlativo. La población estuvo conformada por 47 colaboradores y la muestra censal comprendió a toda la población, la técnica empleada fue la encuesta, utilizando la escala tipo Likert, el instrumento fue un cuestionario, validación del instrumento por el juicio de expertos y la confiabilidad del alfa de Cronbach y para el procesamiento de datos resultantes en el programa informático estadístico SPSS. Estableciendo que si existe una relación significativa entre las variables investigadas.

Hinojoza & Tuero (2017) “La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica”. El objetivo del estudio es verificar la posible relación entre la comunicación efectiva y la calidad del servicio. El tipo de estudio es correlacional descriptivo. La muestra es de 35 factores. Para interpretar los resultados se tomaron las tasas de distribución de frecuencias y los porcentajes. Se aplicó inferencia estadística, y concluyó que no existe una relación entre las dos variables lo que nos permite entender que el 17,1% manifestó que la comunicación en la oficina regional no fue buena, mientras que el 77,1% opinó que era agradable y adecuada y el 5,7% opinó que sí hubo una excelente comunicación y calidad de servicio, más de la mitad del 71,4% opina que la calidad es excelente.

Finalmente, en el perímetro local se halla la investigación de Gallardo (2019) en su trabajo de investigación “El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta &

Samillan EIRL, Piura – 2018” tuvo como objetivo determinar la relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. El tipo de estudio de la investigación es aplicada, correlacional y transversal; mediante un diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron: encuesta y entrevista, se empleó observación para conocer la realidad de la empresa constructora. La población y la muestra de estudio compuesta por colaboradores y niveles directivos de la empresa constructora, se concluyó que la relación que existe entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa es directa, sin embargo, en la constructora ambas variables son escasas por lo que los canales de comunicación deben fluir, a través de un decidido feedback.

Morejón (2019) en su tesis de maestría “Estrategia de la comunicación interna para contribuir en el desarrollo organizacional de la Corporación Dole, 2018” buscó proponer una estrategia de comunicación interna, contribuyendo al desarrollo de la organización, dado que la población total de la Corporación DOLE en el sector financiero tiene 433 empleados administrativos y el tamaño total de la muestra para la encuesta es 204 trabajadores. El muestreo es una aleatorización de probabilidad simple. Los resultados muestran que la comunicación interna tiene una fuerte influencia en el desarrollo organizacional de Dole Corporación, y las encuestas muestran las deficiencias de la comunicación interna dentro de la organización que afectan la gestión empresarial; afecta la productividad, también las actitudes de los colaboradores. La mayoría de trabajadores tienen escaso conocimiento de los tipos de comunicación que existen dentro en la compañía y no están orgullosos de trabajar en la empresa, entorpeciendo con el ejercicio de sus ocupaciones.

Yahuana (2018) “La comunicación interna y su relación con el clima laboral de la unidad de gestión educativa local – Ugel Morropón, 2018”, El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, la unidad y el método utilizado en este estudio es una descripción transversal, correlacional, un cuestionario de 37 preguntas, estructurado según escala de Likert, aplicado a 60 empleados en la UGEL Morropón. En los resultados obtenidos, se puede determinar que la comunicación entre individuos e institucional muestra una



relación lineal con el clima laboral; sin embargo, la comunicación intrapersonal no crea una conexión lineal con el clima laboral.

Las teóricas respecto a comunicación efectiva y procesos administrativos están basadas en teorías científicas, las cuales se detallan a continuación:

### Comunicación efectiva

El concepto de comunicación por Verderber, Sellnow, & Verderber (2016) señala que es el proceso de crear un significado compartido. En su esencia, la comunicación efectiva implica formular y transmitir mensajes para lograr un entendimiento mutuo o bien motivar a las acciones, así mismo señala como elementos esenciales: <sup>1</sup> Participantes, que son los individuos que asumen los roles de emisor (participante encargado de transmitir el mensaje utilizando símbolos verbales y comportamientos no verbales) y receptor (participantes que interpretan los mensajes enviados por otros) durante una interacción. <sup>2</sup> Mensajes, que significa expresiones verbales y comportamientos no verbales a los que se atribuye significado durante la comunicación. <sup>3</sup> Retroalimentación, que son las reacciones y respuestas a los mensajes que indican si y cómo un mensaje fue escuchado, visto e interpretado. <sup>4</sup> Canales, que es la ruta recorrida por un mensaje y los medios de transporte. <sup>5</sup> Interferencia o ruido, cualquier estímulo que interfiere con el proceso de compartir significado. <sup>6</sup> Contextos, se refiere al entorno en el que la comunicación ocurre, variando de acuerdo al número de participantes en: <sup>a</sup> Comunicación Intrapersonal, <sup>b</sup> Comunicación Interpersonal, <sup>c</sup> Comunicación en grupos pequeños y <sup>d</sup> Comunicación pública.

Del Concepto de comunicación efectiva tenemos a Reddy & Gupta (2020) Conceptualiza a la comunicación efectiva como creativa, proactiva, cortés, imaginaria, innovadora, constructiva, profesional, progresiva, enérgica, habilitadora, transparente y amigable con la tecnología, sin embargo, existen ciertas características a tener en cuenta para la aceptación de información como lo social y cultural, género, inclinaciones lingüísticas, las convicciones estrictas, creencias religiosas y la alfabetización, mientras que Sue, (2021) manifiesta que el centro del Liderazgo y la gestión es la comunicación, solo así se pueden establecer expectativas, comentarios y asegurar el alineamiento con prioridades de trabajo en

las organizaciones. La comunicación es la columna vertebral del trabajo en equipo, cualquier interrupción se magnificará, se necesita una comunicación clara, tranquila y regular para lograr objetivos, siendo la transparencia y autenticidad para una comunicación eficaz, finalmente Condruz (2020) conceptualiza la comunicación efectiva como la destreza de transmitir mensajes y comprender información diferente, utilizando diversas formas de hablar, escuchar, escribir y responder, pudiendo ser presenciales o electrónicas y va desde reuniones y presentaciones hasta memorandos y correos electrónicos. Los negocios exitosos tienen un personal con capacidad de comunicarse tanto dentro como fuera de la organización. La comunicación efectiva fortalece los vínculos entre una empresa y todos sus grupos de interés, beneficiándose de diversas formas: solución de dificultades rápido, decisión más maciza, mejor flujo de trabajo, procesos administrativos sólidos y rápidos, mayor complacencia a los trabajadores y por ende excelentes efectos financieros.

Para Traverso, Flores & Palacios (2017) señala que el éxito empresarial se basa en una buena estructura y funcionamiento en sus redes de comunicación, convirtiéndose la comunicación efectiva en un componente esencial indefectible para la integración e interacción armoniosa del talento humano y sus actividades organizacionales, existiendo varias formas de transmitir información y que llegue al destinatario, a ello se le llama redes de comunicación, pudiendo ser formales, que lo establece cada empresa y son sistemas delineados por la gerencia siendo los tipos de comunicación ascendente, descendente y horizontal, y las informales creadas por los colaboradores que están basadas en amistad, interés compartido, además Collins (2009) precisa un ciclo de comunicación en cuatro componentes: <sup>1</sup>Informar que es el inicio de la conversación, <sup>2</sup>invitar que es el interés que se espera del receptor, <sup>3</sup>escuchar que es la continuidad de una conversación y <sup>4</sup>reconocer que indica que se está escuchando, también el profesor Albert Mehrabian citado por James & Gibbons (2019) indica que la efectividad de la comunicación es: 7% del significado de las palabras, 38% del significado paralingüístico (forma de decir las palabras) y 55 % en la expresión de rostro Habilidades para una comunicación efectiva.

Existen cuatro dimensiones de la comunicación efectiva según Reyes (2012), las cuales son: El vínculo, que es relación y afecto tanto de la organización como de los demás trabajadores, teniendo como principio comunicacional la reciprocidad, la efectividad que obedece a conductas para alcanzar objetivos importantes de la organización y su principio de comunicación es la construcción de sentido y de logro, el orgullo que se relaciona con servir o entregar un beneficio a la sociedad teniendo como principio comunicacional la validación social y la última dimensión la identidad que es sentirse parte de la empresa, siendo la consistencia el principio de comunicación “así se hacen las cosas aquí” o “esta es la forma correcta de hacerlo”.

Dentro de las Teorías y enfoques de la comunicación efectiva tenemos 3 y son: <sup>1</sup>Los orígenes de la investigación en comunicación masiva que surge a principios del siglo XX y tenemos a Muñoz 1995 en su estudio “sociología de la comunicación en masas”, en la que se destacan nuevas formas de comunicación con cambios sociales grupales y a gran escala; <sup>2</sup>el determinismo tecnológico y el enfoque ecológico, perfilándose en la escuela de Toronto a partir de los años 50, siendo Harold Adam Innis en 1951 que manifiesta que la tecnología de los medios contribuye de forma decisiva en las organizaciones sociopolíticas, siendo en los años 80 en la escuela de Nueva York por Neil Postman donde aparece el concepto de ecología de los medios de comunicación; <sup>3</sup>el estructuralismos que empieza en la mitad del siglo XX con la incorporación de las matemáticas, lingüística y psicología destacando la filosofía de Michel Foucault y Giles Deleuze, obedeciendo a cierta estructura como autorregulada con vínculo ideológico y herramientas de poder. Aguado (2004).

### Procesos administrativos

La administración y sus procesos poseen varios significados, para Louffat, (2016), La administración la conviven las personas, las instituciones y los grupos sociales de un modo más íntimo y constante de lo que son conscientes, independientemente de sus características, entonces lo conceptualiza como el proceso encargado de administrar los recursos en las diversas áreas administrativas. Koontz, Weihrich & Cannice (2012) define al proceso administrativo por Fayol como prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores

Clásicos y neoclásicos adoptan el *Proceso Administrativo* como núcleo de su teoría; con sus Cuatro Elementos (ver figura 1): Planificar que es un plan para el desarrollo de las actividades, Organizar que es la disposición de recursos para el logro de objetivos, Dirigir que es el liderazgo y responsabilidad para encaminar las actividades y Controlar que es la inspección y seguimiento de las actividades hasta lograrlo, así El éxito que la Organización pueda obtener en el logro de sus objetivos y también en el cumplimiento de sus obligaciones sociales depende en gran medida, de los gestores. Si los gerentes hacen bien su trabajo, es probable que la organización logre sus metas, por lo que el desempeño de un gerente puede medirse por el grado en que el gerente completa la tarea, el orden del proceso administrativo, logra la estructura organizacional que la diferencia de otras organizaciones distinguiéndola de las demás.

Mientras que Munch (2018) manifiesta que la administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, identifica dos fases: una estructural en la que se determina uno o más objetivos de la mejor forma de conseguirlo, y otra operacional, donde se aplican el universo de tareas necesarias para alcanzar lo señalado en la etapa de estructuración; Lyndall llama a estas etapas gestión mecánica y dinámica. Munch también señala que hay una serie de técnicas de gestión modernas integradas en las estrategias de las empresas y de los directores para lograr una mayor eficiencia, señala como enfoques: Administración por valores, Administración del cambio, Administración del conocimiento, Administración virtual, empowerment, Administración del cambio, Administración de crisis, Gestión de tecnologías y Gestión del conocimiento.

Cano (2017), señala que el proceso organizacional consta de dos etapas: <sup>1</sup> división del trabajo, es decir, mediante la simplificación del proceso, delimitando funciones para realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y profesionalismo y, <sup>2</sup> coordinación, que para realizarlas con la oportunidad y calidad requeridas es necesario sincronizar y armonizar las tareas asignadas.

De los enfoques y teorías en las administración de empresas se muestran los siguientes: el enfoque empírico clásico que nace con la revolución industrial y marcado con dos hechos: la necesidad de desarrollar la efectividad y competitividad y el crecimiento acelerado, destacando la teoría de Fayol que remarca que

administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar; el enfoque humanista donde se enmarca el valor del colaborador y la productividad que hasta entonces se entendía que las empresas eran máquinas destacando personajes como Mary Parker Follet quien destaca con su teoría de trabajo en equipo; y el enfoque neoclásico que nace en la mitad del siglo XX y destaca por la actualización de los postulados clásicos adaptados a la dinámica y complejidad de las organizaciones modernas, destacando la teoría de Z de William Ouchi basado en tres principios: la confianza, atención a las relaciones humanas y relaciones sociales estrechas; enfoque estructuralista que surge entre los años 50 y 70 y destacan dos teorías, la burocracia que se caracteriza por la división del trabajo y la estructuralista que se caracteriza por la intra e inter relacionamiento, el enfoque del comportamiento que concibe a las organizaciones como seres vivos destacando la teoría de Maslow con su aporte a la jerarquización de las necesidades humanas; enfoque de sistemas donde Ludwig Von Bertalanffy en su teoría general de sistema considera al organismo como un todo o sistema; y los nuevos enfoques que son de administración de la calidad total, gestión de conocimiento, gestión de competencias, ética y responsabilidad social y teorías de recursos y capacidades Cardona et al (2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su finalidad, la investigación es de tipo aplicado y Sánchez, Reyes, & Mejía, (2018) afirman que este tipo de investigación se define haciendo uso del acervo de conocimientos adquiridos a través de la investigación básica, y utilizados para el conocimiento y solución de dificultades , manejando la teoría y definiciones de los procesos administrativos y comunicación efectiva que lo establecen, permitiendo emplear y registrar la teoría con la realidad específica en el personal administrativo de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC.

La investigación según su horizonte es de tipo explicativo ya que expone un contexto universalmente en la forma de relaciones causales Rahi (2017), y descriptiva al exhibir el conocimiento real presentado en un contexto de tiempo y espacio ofrecido Rojas (2015).

Según su enfoque, la investigación es de tipo cuantitativa, que según Spalding (2019) busca determinar la relación entre una variable independiente y otras variables dependientes en una población, y Cárdenas, (2018) manifiesta que son datos medibles y cuantificables, y por la naturaleza de las variables serán numéricos.

El diseño de investigación es no experimental, según Egyankosh (2017), se trata de un diseño de investigación en el que las variables independientes no pueden manipularse y los investigadores no pueden controlar por completo las condiciones de investigación. En este caso, la investigación no puede controlar ninguna variable. Por el contrario, describe como se presenta el problema en los procesos administrativos, es decir, como se observa en cada caso al personal administrativo tal como se expresa en la naturaleza, sin tener forma de control.

Según la temporalidad el estudio es de tipo transversal que según Caruana et al., (2015) se mide una sola vez y con la información se realiza el análisis. En este caso se estudiaron la relación de comunicación efectiva en los procesos administrativos en momentos fijos del tiempo.

### 3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual:

Variable independiente: Comunicación efectiva, que según Condruz, (2020) es la destreza de transmitir mensajes y comprender la información utilizando diversas formas de hablar, escuchar, escribir y responder.

Variable dependiente: Procesos administrativos que, para Fayol citado por Koontz, Wehrich & Cannice (2012) es prever, organizar, coordinar y controlar, así, el éxito se debe en gran medida a sus gerentes, la cual se puede medir de acuerdo con el grado que cumplan la secuencia del proceso administrativo.

Definición operacional:

Variable independiente: La comunicación efectiva, es la comprensión clara y precisa de las interacciones de las personas.

Variable dependiente: Los procesos administrativos son secuencias que permiten el cumplimiento de una determinada operación, con la finalidad de cumplir los objetivos y metas trazadas por los empresarios.

Indicadores y medición

Variable independiente: Los indicadores en la comunicación efectiva fueron: compañerismo, trabajo en equipo, compromiso con la empresa, cumplimiento de tareas, logro de objetivos, ambiente laboral, reputación, responsabilidad social, crecimiento empresarial, motivación, cultura organizacional y reconocimiento laborales, la escala de medición fue ordinal.

Variable dependiente: En los procesos administrativos tenemos como indicadores los objetivos, planes de acción, políticas, procedimientos, autoridad, responsabilidad, cumplimiento de funciones, actividades, motivación, facilitación de recursos, orientación, preventivo, concurrente y correctivo, la medición fue en escala ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Se concibe por población a la integral de elementos, individuos u objetos seleccionados que tienen características específicas y son útiles para las investigaciones. En términos generales, la población de estudio incluye todos los compendios de un conjunto bien determinado Moffatt, (2015). En esta tesis, la población está compuesta por trabajadores que tienen responsabilidad administrativa en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Del distrito de Sechura, según el organigrama de la empresa, la población es de 52 trabajadores.

**Muestra:** La muestra de la encuesta es una parte específica de la población, y se estudian sus características para conseguir los resultados de una encuesta sobre toda la población; y cuando la unidad de análisis son individuos, la muestra puede entenderse como un grupo de encuestados o personas seleccionadas de una población a los efectos de una encuesta Jabbi, (2015). Dado que la población es limitada, que son 52 trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., se utilizó la misma cantidad como muestra, es decir, la muestra es de 52 trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC.

**Muestreo:** al seleccionar el 100% de la población se considera el Muestreo como censal, es decir, todas las unidades de investigación, que son 52 trabajadores administrativos son consideradas.

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

**Técnicas:** La técnica que se manejó en la investigación es la encuesta, en el que López & Fachelli, (2015) revelan como más recurrida en los trabajos que recolectan datos de un conjunto preseleccionado, con el fin de recopilar conocimiento e informaciones sobre un tema definitivo en estudio. En esta investigación, la técnica de la encuesta admitió lograr información con relación a la comunicación efectiva en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Y su influencia en los procesos administrativos.



Instrumento de recopilación de datos: La producción de los datos se efectuó con la herramienta de cuestionario, y para Meneses (2016), consiste en realizar una serie de preguntas en función de las variables de estudio. Por su parte Ruay y Garcés (2015) es un conjunto de opiniones, creencias o cualquier característica de las personas involucradas.

Validez y confiabilidad: Para un mejor soporte, el instrumento fue sometido a la revisión de tres expertos, quienes establecieron la validez del mismo, también se utilizó el Alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de 0.932, la cual indica una excelente confiabilidad, según Martins & Palella (2012) al ser mayor a 0.9. así mismo se sometió a un análisis estadístico con el SPSS el cual nos arrojó una significancia de 0.000 y al ser menor de 0.01 establece que la relación es muy significativa entre las variables de estudio.

### 3.5. Procedimientos

Para recolectar los datos de la cantidad de trabajadores, se solicitó la cantidad del personal administrativo en el área de recursos humanos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, dando como resultado 52 trabajadores administrativos. Para la aplicación de la prueba piloto y los demás cuestionarios, se coordinó y procedió de manera personal en horarios accesibles de los trabajadores, además se cuenta con la autorización del representante legal

### 3.6. Método de análisis de datos

El trabajo que se investigó, por su enfoque cuantitativo se fue analizando de lo general a lo específico con el método deductivo, recabando datos con la finalidad de contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas, con la correlación de la R de Pearson.

### 3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo tiene originalidad y se sometido al programa de turnitin para darle credibilidad, así mismo cuenta con la transparencia y responsabilidad que el trabajo amerita, la honestidad al ser transparentes con los datos y la confidencialidad al respetar la información y espacio de la empresa.

#### IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados generales correspondientes a la variable comunicación efectiva y la variable procesos administrativos.

**Tabla 01.**

Comunicación efectiva

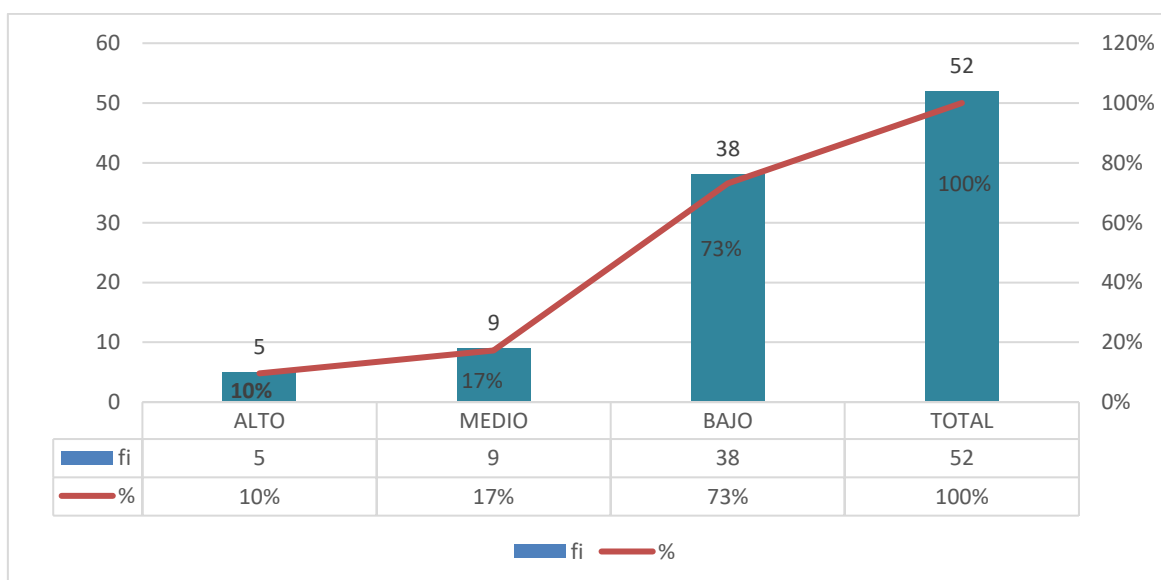
Nivel	fi	%
ALTO	5	10%
MEDIO	9	17%
BAJO	38	73%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

La tabla 01 indica que del 100% de encuestados en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., es decir, 52 colaboradores, el 73 % considera la comunicación efectiva como bajo, mientras que 09 encuestados que representa el 17% lo considera medio y un 10% lo cree alto, resultados que evidencian que se debería fortalecer el nivel de comunicación efectiva.

**Figura 01.**

Comunicación efectiva



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Tabla 02.**

*Resultados por dimensiones correspondientes a la variante comunicación efectiva obtenidos de la muestra de estudio*

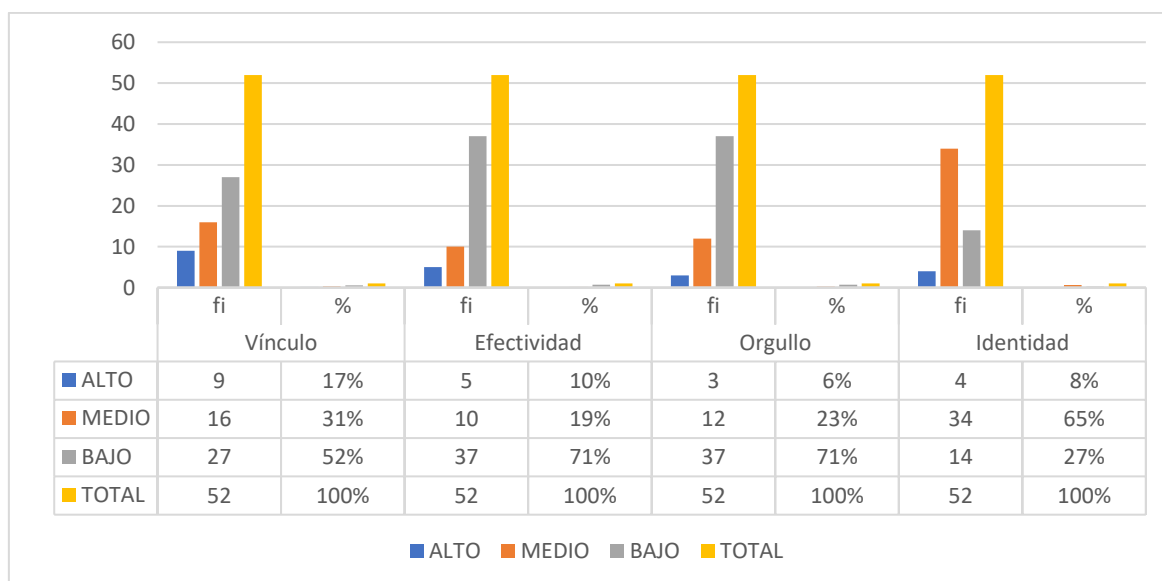
Nivel	Vínculo		Efectividad		Orgullo		Identidad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	9	17%	5	10%	3	6%	4	8%
MEDIO	16	31%	10	19%	12	23%	34	65%
BAJO	27	52%	37	71%	37	71%	14	27%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

La tabla 02 nos muestra con detalle las dimensiones de la variable comunicación efectiva, la cual en su mayoría está representado por un nivel bajo, así la dimensión vínculo está representado por un 52% y las dimensiones efectividad e orgullo por un 71%, mientras en el nivel medio está representado por 31%, 19% y 23% respectivamente, la dimensión identidad se representa más en nivel medio con 65% y nivel bajo con 27%; el nivel alto está representado por un 17% para la dimensión vinculo, mientras que las dimensiones efectividad, orgullo e identidad lo representa menos del 10%. Estos niveles deben trabajarse a fin de mejorarlos y crear un ambiente laboral saludable y eficiente.

**Figura 02.**

*Resultados por dimensiones correspondientes a la variante comunicación efectiva obtenidos de la muestra de estudio*



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Tabla 03.**

*Procesos administrativos*

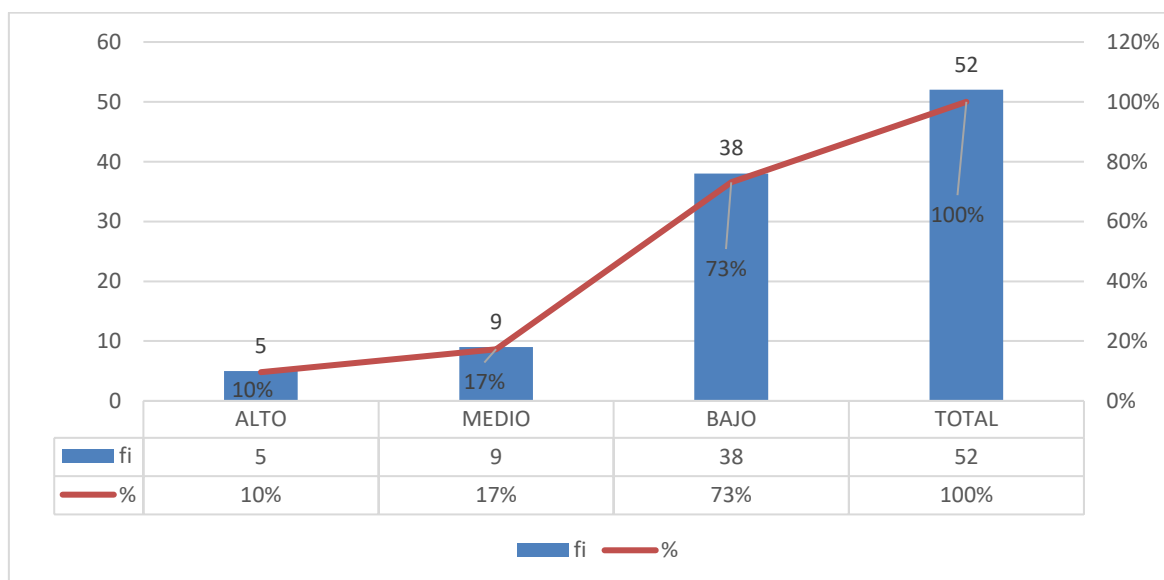
Nivel	fi	%
ALTO	5	10%
MEDIO	9	17%
BAJO	38	73%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

La tabla 03 indica que del 100% de encuestados en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., es decir, 52 colaboradores, el 73 % considera los procesos administrativos como bajo, mientras que 9 encuestados que representa el 17% lo considera medio y un 10% lo entiende alto, indicadores que se deben ir trabajando con capacitaciones para mejora de la empresa.

**Figura 03.**

*Procesos administrativos*



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Tabla 04.**

*Resultados por dimensiones correspondientes a la variante procesos administrativos obtenidos de la muestra de estudio*

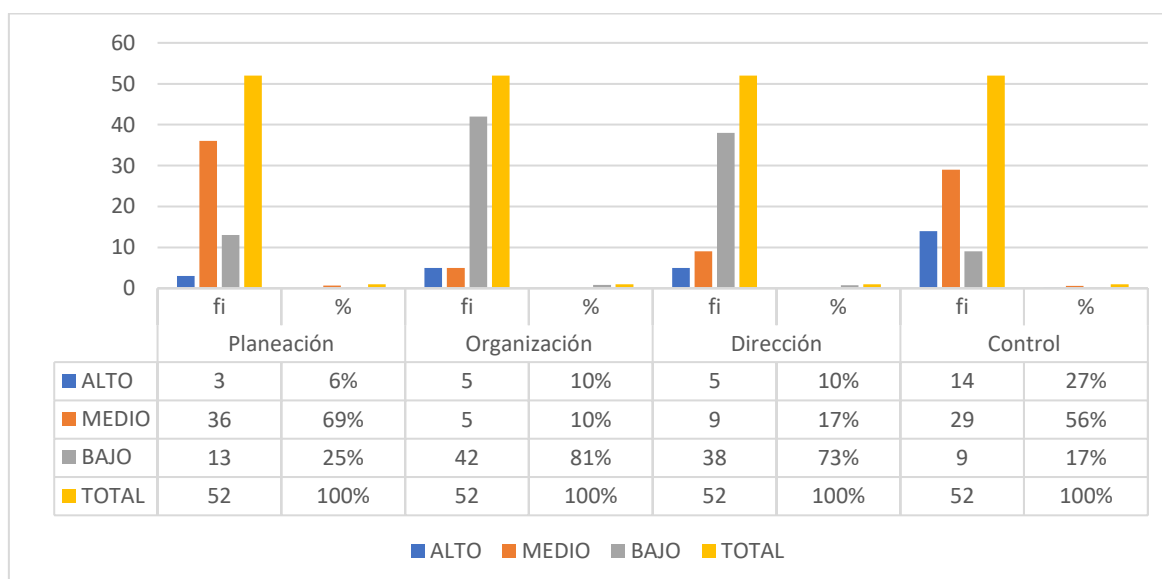
Nivel	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	3	6%	5	10%	5	10%	14	27%
MEDIO	36	69%	5	10%	9	17%	29	56%
BAJO	13	25%	42	81%	38	73%	9	17%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

La tabla 4 nos revela los resultados por dimensiones de la variante de estudio procesos administrativos, de los 52 encuestados, la cual la dimensión control está en un nivel alto con 27%, mientras que las dimensiones planeación, organización y dirección no superan el 10%, en nivel medio con 69% y 56% están las dimensiones planeación y control, mientras que en un nivel bajo están las dimensiones organización y dirección con 81% y 73 % respectivamente. Resultados que deben ser analizados y trabajados para lograr un desempeño oportuno y eficiente.

**Figura 04.**

*Resultados por dimensiones correspondientes a la variante procesos administrativos obtenidos de la muestra de estudio*



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

4.2. Descripción de resultados del grado de correlación entre la variable comunicación efectiva y la variable desempeño laboral.

Objetivo específico 1. Determinar la relación entre el vínculo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

**Tabla 05.**

*Relación del vínculo y la variable procesos administrativos.*

Correlaciones		El vínculo	Procesos administrativos
El vínculo	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

La tabla 05 refleja que el coeficiente de correlación “r” de Pearson es de 0.726 la indicando la existencia de una correlación alta entre la dimensión el vínculo y la variable procesos administrativos en la empresa Servicios Dismar SAC., Sechura 2021, así mismo, el valor de la significación bilateral es de 0.000 que es menor a 0.01 la que nos indica que la relación es muy significativa, estos datos revelan que a mayor sea el vínculo con la empresa mayor es el rendimiento en los procesos administrativos.

Con estos resultados se aprueba la hipótesis específica 1 que indica que el vínculo influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

Objetivo específico 2. Determinar la relación entre la efectividad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

**Tabla 06.**

*Relación de la efectividad y la variable procesos administrativos.*

Correlaciones		La efectividad	Procesos administrativos
La efectividad	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

La tabla 06 refleja que el coeficiente de correlación “r” de Pearson es de 0.801 la cual nos indica que existe una correlación muy alta entre la dimensión la efectividad y la variable procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, así mismo, el valor de la significación bilateral es de 0.000, y al ser cercano a 0.01 nos indica que la relación es muy significativa, lo que significa que a mayor sea la efectividad con la empresa mayor es el rendimiento en los procesos administrativos.

Por lo dicho anteriormente se aprueba la hipótesis específica 2 que indica que la efectividad influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre el orgullo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

**Tabla 07.**

*Relación del orgullo y la variable procesos administrativos.*

Correlaciones		El orgullo	Procesos administrativos
EL orgullo	Correlación de Pearson	1	,768**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,768**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

La tabla 07 refleja que el coeficiente de correlación “r” de Pearson es de 0.768 la cual nos indica que existe una correlación alta entre la dimensión el orgullo y la variable procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, así mismo, el valor de la significación bilateral es de 0.000 que es menor a 0.01 la que nos indica que la relación es muy significativa. lo que significa que a mayor el orgullo con la empresa mayor es el rendimiento en los procesos administrativos.

Al existir una “rP” de 0.768 y una significancia de 0.000 se concluye que se aprueba la hipótesis específica 3 que indica que el orgullo influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.



Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la identidad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

**Tabla 08.**

*Relación de la identidad y la variable procesos administrativos.*

Correlaciones		La identidad	Procesos administrativos
La identidad	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

La tabla 08 refleja que el coeficiente de correlación “r” de Pearson es de 0.726 la cual nos indica que existe una correlación alta entre la dimensión la identidad de la variable comunicación efectiva y la variable procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, así mismo, el valor de la significación bilateral es de 0.000 que es menor a 0.01 la que nos indica que la relación es muy significativa, lo que representa que a mayor sea la identidad con la empresa mayor es el rendimiento en los procesos administrativos.

Por lo mencionado anteriormente, se llega a la conclusión que se aprueba la hipótesis específica 4 que indica que la identidad influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

Objetivo general. Determinar la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

**Tabla 09.**

*Relación de la variable comunicación efectiva y la variable procesos administrativos.*

Correlaciones		Comunicación efectiva	Procesos administrativos
Comunicación efectiva	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

La tabla 08 nos indica que el coeficiente de correlación “r” de Pearson es de 0.850 la cual nos indica que existe una correlación muy alta entre la variable comunicación efectiva y la variable procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, así mismo, el valor de la significación bilateral es de 0.000 que es menor a 0.01 la que nos indica que la relación es muy significativa. lo que representa que a mayor sea la comunicación efectiva entre los trabajadores de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., mayor será el rendimiento en los procesos administrativos de la misma.

Por lo mencionado anteriormente, se llega a la conclusión que se aprueba la hipótesis general que indica que existe relación significativa entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo, con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento cuestionario que estuvo dirigido al personal administrativo de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., se presenta la discusión de antecedentes y teorías relacionadas de acuerdo a los objetivos trazados, las cuales pasamos a detallar a continuación:

El objetivo específico uno tenía como finalidad determinar la relación entre el vínculo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. Al cual (Reyes, 2012) manifiesta que el vínculo es la relación y afecto tanto de la organización como de los demás trabajadores, teniendo como principio comunicacional la reciprocidad, identificándose que un 52% de 52 colaboradores presenta un nivel bajo de vinculación, seguido de un 31% que tiene un nivel medio y solo un 17% tiene un nivel alto, evidenciándose que existe una barrera entre los propios trabajadores y también con la empresa.

En los resultados también se logró identificar un impacto significativo alto y directo en un ,726 (72.6%) donde a mayor sea el vínculo mayor son los procesos administrativos, coincidiendo con lo dicho por (Díaz, 2017), quien manifestó que las compañías y entidades nacionales venían con sus propias barreras y limitaciones, muchas veces lo que queremos comunicar no es entendido por falta de claridad, el recepcionista del mensaje no capta la idea que se quiere transmitir o los canales que se utilizan no son los adecuados, resultando necesario interrelacionar y socializar en los equipos de trabajo, conociendo al otro a través de establecimiento de relaciones horizontales, solidarias y democráticas uniendo esfuerzos para integrarse y poder desempeñar papeles específicos que se constituyen como fortaleza para las organizaciones, solo con una comunicación grupal eficiente, podrá ser dinámico las tareas administrativas. Así mismo se coincide con (Microsoft, 2019) que revelaba que la comunicación es un problema real para los colaboradores y sus empresas, siendo las pequeñas y medianas empresas las que experimentaban mayor desconexión, donde un 45 % de trabajadores toman decisiones sin tener toda la información que necesitan. Por su parte (Bakirbekova & Suleimenova, 2018) también muestra similitud en su artículo “Comunicación

efectiva en la gestión del personal de las organizaciones” al tener como resultado que la gestión eficaz comienza con el desarrollo de acciones de gestión correctamente construidas y las comunicaciones son las conexiones entre funciones, departamentos del sistema de gestión y personas, así mismo los empleados de empresas identificaron como principales aspectos de la implementación de comunicaciones efectivas al proceso de vinculación, al tener un impacto positivo en las tareas de la empresa.

Lo discutido pone de manifiesto que existe cierta timidez de interrelacionarse entre compañeros de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, y por ende el nivel de vinculación es bajo entre trabajadores y la compañía.

Del segundo objetivo específico que fue determinar la relación entre la efectividad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021, donde (Reyes 2012) explica que efectividad obedece a conductas para alcanzar objetivos importantes de la organización y su principio de comunicación es la construcción de sentido y de logro. Se documentó que parte de este factor no cumple con comunicar oportunamente las actividades a realizar y no existe un buen ambiente laboral que permita la efectividad de las tareas, siendo el 71 % de trabajadores administrativos que lo califica como nivel bajo, y un 19% como nivel medio y apenas 10% con nivel alto.

Otro hallazgo encontrado, es el impacto significativo y directo con un ,801 (80.1%) de la efectividad y los procesos administrativos, donde a mayor sea la efectividad, mayor serán los procesos administrativos, estos resultados están relacionados con lo dicho por (Cruz, 2021) quien manifestó que existe una tendencia creciente a utilizar canales digitales y humanos en la comunicación interna en las empresas como Tasa S.A. para asegurar una comunicación efectiva y aumentar el desempeño de sus empleados, además concuerda con los hallazgos de (Ndadji et al, 2021), quien propone varios modelos como LSAWFP en la Gestión de Procesos de negocio incluyendo elementos de lectura, escritura y ejecución de cada actor en relación a cada tarea, para concretar de manera efectiva los procesos administrativos., coincidiendo además con (Xu, Akerson & Fox, 2021) quien manifestó en su artículo “Incorporar tecnología para fomentar la comunicación y la documentación efectivas en los programas de cuidado infantil”, donde examinó un

nuevo enfoque utilizando una aplicación móvil de Software de gestión de cuidado infantil (CMS) de métodos mixtos, revelando que la incorporación de la aplicación CMS se ha transformado en un instrumento de comunicación eficiente para comunicar las actividades diarias de los niños con los padres, sin embargo, se necesita de capacitación para un uso eficiente de la aplicación móvil.

En proporción con lo explicado se evidencia la falta de efectividad en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, dificultando el cumplimiento oportuno de los procesos administrativos.

Con relación al tercer objetivo que radicó en determinar la relación entre el orgullo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021., (Reyes, 2012) manifiesta que el orgullo se relaciona con servir o entregar un beneficio a la sociedad teniendo como principio comunicacional la validación social, evidenciándose en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., que el orgullo se encuentra en un nivel bajo con un 71%, en nivel medio con un 23% y con 6% en nivel alto.

También se halló un impacto significativo y directo con un ,768 (76.80%) de orgullo y procesos administrativos, donde a mayor sea el orgullo, mayor serán los procesos administrativos. concordando con (Pazo & Cedamanos, 2017) quienes encontraron en la empresa Estación de Servicios Lauros SAC. Un nivel de motivación bajo, una comunicación deficiente entre jefes y subordinados, no están orgullosos de trabajar y falta liderazgo entre colaboradores, generando demora en sus tareas administrativas. Por otro lado, también se tiene coincidencia con (Morejón, 2019) en su tesis de maestría “Estrategia de la comunicación interna para contribuir en el desarrollo organizacional de la Corporación Dole, 2018” buscó proponer una estrategia de comunicación interna, contribuyendo al progreso organizacional, dado que la población total de la Corporación DOLE en el sector financiero tiene 433 empleados administrativos y el tamaño total de la muestra para la encuesta es 204 trabajadores. El muestreo es una aleatorización de probabilidad simple. Los resultados muestran que la comunicación interna tiene una fuerte influencia en el desarrollo organizacional de Dole Corporación, y las encuestas muestran las deficiencias de la comunicación interna dentro de la organización que afectan la gestión empresarial; afecta la productividad, también las actitudes de los

colaboradores. La mayoría de trabajadores tienen escaso conocimiento de los tipos de comunicación que existen dentro en la compañía y no están orgullosos de trabajar en la empresa, lo que dificulta el desempeño de sus funciones.

La discusión permite evidenciar que aún cuando exista crecimiento empresarial o buena retribución salarial, el trabajador no siempre se puede sentir orgulloso de formar parte de ella.

Respecto al último objetivo específico que fue determinar la relación entre la identidad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. (Reyes, 2012) conceptualiza a la identidad como sentirse parte de la empresa, siendo la consistencia el principio de comunicación “así se hacen las cosas aquí” o “esta es la forma correcta de hacerlo, se evidencia que en un 65% lo considera en nivel medio, mientras que un 27 % lo consideró bajo y apenas 8% lo cataloga alto.

Así mismo, los resultados reflejan un impacto significativo y directo con un ,726 (72.60%) de la identidad y los procesos administrativos, donde a mayor sea la identidad, mayor serán los procesos administrativos, en el mismo sentido (Isah, Alhaji & Folaranmi, 2019) encontraron que mejorar la productividad en la organización, reducir el retraso del proyecto, mejores precauciones de seguridad, mejor uso de materiales y equipos y mejorar la identidad y compromiso profesional son los cinco impactos principales de la comunicación efectiva hacia el desempeño de la organización de la construcción, es decir, la comunicación efectiva ayuda a facilitar un mejor entendimiento entre todas las partes en la organización de la construcción.

Lo contenido evidencia que el sentirse identificado con la organización es parte fundamental para mejorar los procesos administrativos, sin embargo, los trabajadores de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., están en término medio con el nivel de identidad, tocando aunar esfuerzos para mejorar ese índice y por ende mejorar el trabajo.

Finalmente, del objetivo general que fue determinar la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. Se obtuvo como resultado con la

aplicación del cuestionario al personal administrativo que la comunicación efectiva y los procesos administrativos está en un nivel bajo con un 73% que lo representa 38 trabajadores de un total de 52, así mismo un 17% lo considera en nivel medio y apenas 10% lo considera alto, evidenciándose una problemática de comunicación efectiva y los procesos administrativos en la empresa en mención, del cual se debe trabajar a fin de superar esas barreras.

Del mismo modo se encontró un impacto significativo y directo con un ,850 (85.0%) de la variable independiente comunicación efectiva y la variable dependiente procesos administrativos, donde a mayor sea la comunicación efectiva, mayor serán los procesos administrativos, coincidiendo los hallazgos con los resultados de muchos autores, entre ellos un artículo de (Chocano at al, 2021) que reveló que las empresas peruanas muestran una comunicación aislada, informal y horizontal evitando la jerarquía, siendo conscientes que tienen un problema de comunicación y debe ser parte del proceso de innovación integral para el éxito, aunque mencionan que la comunicación es un factor indispensable y clave del éxito, no le dan la debida importancia. Por su parte (Bueno, 2019) también concuerda con nuestros hallazgos al concluir en su investigación que existe una relación significativamente positiva de la variable comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la gerencia administrativa en la municipalidad de Miraflores, con una significancia bilateral de 0.000.

También existe una similitud en los resultados mostrados con (Morejón, 2019) quien buscó proponer una estrategia de comunicación interna, contribuyendo al desarrollo de la organización de la Corporación DOLE, los resultados le mostraron que la comunicación interna tiene una fuerte influencia en el desarrollo organizacional de Dole Corporación, y las encuestas evidenciaron las deficiencias de la comunicación interna dentro de la organización que afectan la gestión empresarial; afecta la productividad, también las actitudes de los colaboradores. La mayoría de trabajadores tienen escaso conocimiento de los tipos de comunicación que existen dentro en la compañía y no están orgullosos de trabajar en la empresa, entorpeciendo con el ejercicio de sus ocupaciones.

Por lo discutido anteriormente, se evidencia que los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., tiene dificultades

con la comunicación efectiva y por ende con los procesos administrativos, debiendo afinar la comunicación efectiva con lo dicho por (Verderber, Sellnow & Verderber, 2016), quien señala es el proceso de crear un significado compartido, en su esencia, la comunicación efectiva implica formular y transmitir mensajes para lograr un entendimiento mutuo o bien motivar a las acciones y lo manifestado por (Sue, 2021) el centro del Liderazgo y la gestión es la comunicación, solo así se pueden establecer expectativas, comentarios y asegurar el alineamiento con prioridades de trabajo en las organizaciones. La comunicación es la columna vertebral del trabajo en equipo, cualquier interrupción se magnificará, se necesita una comunicación clara, tranquila y regular para lograr objetivos, siendo la transparencia y autenticidad para una comunicación eficaz.

Al mejorar la comunicación efectiva se podrá mejorar los procesos administrativos que (Cano, 2017) señala que el proceso de organización está constituido por dos etapas, siendo la primera la división del trabajo que es la delimitación de las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización mediante la simplificación de los procesos y la segunda que es la coordinación que significa el proceso de sincronizar y armonizar las actividades para realizarlas con la oportunidad y calidad requeridas.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de ,726 (72.6%), alta y directa entre el vínculo y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021.
2. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de ,801 (80.1%), alta y directa entre la efectividad y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021.
3. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de ,768 (76.8%), alta y directa entre el orgullo y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021.
4. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de ,726 (72.6%), alta y directa entre la identidad y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021.
5. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de ,850 (85%), alta y directa entre la comunicación efectiva y los procesos administrativos en los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. Sechura, 2021

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., para lograr fortalecer el vínculo entre trabajadores y estos con la empresa debe incluir en su plan de trabajo reuniones de camaradería con el personal administrativo en fechas especiales como día de la madre, día del padre, aniversario de la empresa, día del trabajo, etc. Para que los trabajadores interrelacionen, con ello se mejorará la comunicación a fin de volverla efectiva y puedan coordinar mejor los procesos administrativos.
2. El área de innovación deberá diseñar y capacitar al personal en el uso de nuevos diseños y herramientas tecnológicas que sean sencillos y fáciles de entender a fin de mejorar la efectividad y rendimiento en el trabajo, así mismo capacitar en las nuevas tendencias de comunicación.
3. La responsabilidad social y ecológica se ha convertido en nuevas formas de ser atractivos para la empresa, en ese sentido, se recomienda mayor labor social entre los trabajadores y la sociedad para que ellos puedan sentirse orgullosos de laborar en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC.
4. La empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., debe exhibir en espacios llamativos con gigantografías o banner las políticas de la empresa, su cultura, objetivos, misión, visión, ello genera identidad en los trabajadores, además que el área de recursos humanos debe alcanzar copia y explicar a los trabajadores.
5. Se recomienda a la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., diseñar un plan de habilidades blandas e incluir como prioridad la comunicación efectiva a fin de romper las barreras que existe en los trabajadores, ello fortalecerá a los equipos y por ende a los procesos administrativos.

## REFERENCIAS

- Abuarqoub, I. (2019). Language barriers to effective communication. *Utopia y Praxis Latinoamericana* (págs. 67-77).  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=09e25491-dc5e-498d-84ac-242dab288ea3%40redis>
- Aguado Terrón , J. M. (2004). Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación (págs. 163-197). España: Universidad de Murcia.  
[https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.um.es%2Ftic%2FTxtguia%2FIntroduccion%2520a%2520las%2520Teorias%2520de%2520la%2520Informa%2520\(20\)%2FTIC%2520texto%2520guia%2520completo.pdf&clen=2804626&chunk=true](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.um.es%2Ftic%2FTxtguia%2FIntroduccion%2520a%2520las%2520Teorias%2520de%2520la%2520Informa%2520(20)%2FTIC%2520texto%2520guia%2520completo.pdf&clen=2804626&chunk=true)
- Ai, S., & Arcelan S, S. (2021). Modern Information Technology in Higher Education: A Challenge to Covid-19. *Technium*, 23-40.  
<https://techniumscience.com/index.php/technium/article/view/3209>
- Bakirbekova, A. M., & Suleimenova, A. R. (2018). EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE ORGANIZATION PERSONNEL MANAGEMENT. *Central Asian Economic Review*, 60-72. <https://elibrary.ru/item.asp?id=44861400>
- Bautista Reducindo, L. M., & Mendoza Nolasco, L. M. (2019). Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los centros de salud de Huaraz. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40982>
- Bueno Maizondo, A. G. (2019). Comunicación efectiva y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019. [Tesis Universidad César Callejo]  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47207>
- Cano Carlos (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá D.C  
<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fccie.com.mx%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2FProceso-Administrativo.pdf&clen=2120166&chunk=true>

- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. *trAndes - Programa de Posgrado en desarrollo sostenible y desigualdades sociales de la Región Andina*, 54-56. doi:<https://doi.org/10.17169/refubium-216>
- Cardona Arce, Y. P., Chumaceiro Hernández, A. C., Beltrán Pinto, L., Contreras Rodríguez, A. M., Acurero Luzardo, M. T., & Gómez Díaz, C. E. (2018). Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos. (págs. 37-72). Sincelejo, Sucre, Colombia: Marilú Tibisay Acurero Luzardo. doi:<https://doi.org/10.21892/9789588557663>
- Caruana, E., Roman, M., Hernández, J., & Solli, P. (2015). *Longitudinal studies*. Cambridge: Journal of Thoracic Disease. doi:<https://dx.doi.org/10.3978/j.issn.2072-1439.2015.10.63>
- Chocano Mesa, P. M., Monteverde Orbegoso, B., Guillén Arruda, C., & Gallardo Echenique, E. (2021). El rol de la comunicación corporativa en laboratorios de innovación de empresas peruanas. *16th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, (págs. 23-26). Chaves, Portugal. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=09e25491-dc5e-498d-84ac-242dab288ea3%40redis>
- Collins, S. (2009). *Effective Communication: A Workbook for Social Care Workers*. En S. Collins, *Effective Communication: A Workbook for Social Care Workers*. London: Jessica Kingsley Publishers. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=291881&lang=es&site=eds-live>.
- Condruz Bacescu, M. (2020). Professional communication in companies. *Journal of Languages for Specific Purposes*, 43-55. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=09e25491-dc5e-498d-84ac-242dab288ea3%40redis>
- Córdova Avila, C. G. (2017). Gestión administrativa y la Comunicación Interna de una Institución Pública de Lima, año 2016. [Tesis de maestría Universidad César Callejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5685>

- Cruz Donayre, C. (2021). Preferencia de los colaboradores operativos en canales de comunicación interna en el Perú: Caso Tasa, Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/653881>
- Cusihuamán Sisa, G. N., Chalco Cutire, H., & Sucasara Escarcena, L. Y. (2021). Estrategias de comunicación rural en la pandemia covid-19 en la Municipalidad de Langui, Cusco-Perú. (U. d. Zulia, Ed.) *Revista de Ciencias Sociales*, 27, 100-110. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/36495/39199>
- Díaz Caridad, E. d. (2017). Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo: la triada inseparable de una Gestión Escolar Integral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=09e25491-dc5e-498d-84ac-242dab288ea3%40redis>
- Díaz Castillo, C. V. (2019). Comunicación Efectiva Y Su Relación Con La Motivación Laboral En Asesores Telefónicos De La Empresateleatento Del Perú,2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37855>
- EgyanKosh. (2017). *Unit 4. Types of research and methods of research*. <http://egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/23391/1/Unit-4.pdf>
- Gallardo Jimenez, P. A. (2019). El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan EIRL, Piura - 2018. [Tesis Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46230>
- Hinojoza Paco, S. M., & Tuero Espinal, D. (2017). La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica. [Tesis Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1063>
- Isah, L. M., Alhaji, K. M., & Folaranmi, K. A. (2019). Impacts of Effective Communication Towards Performance of Construction Organization. *Path of Science*. doi:<https://doi.org/10.22178/pos.49-4>

- Jabbi, A. (2015). *Leadership Roles of Teacher Trainees in the Gambia Primary Scholl*. University of Jyvaskyla.
- James, I. A., & Gibbons, L. (2019). *Communication Skills for Effective Dementia Care : A Practical Guide to Communication and Interaction Training (CAIT)*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE5Mjc0MzlfX0FO0?sid=09e25491-dc5e-498d-84ac-242dab288ea3@redis&vid=15&format=EB&rid=1>
- Koontz Harold, Weihrich Heinz & Cannice Mark, (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*, 14 edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V. [https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.soy502.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fadministracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_14\\_edi\\_koontz.pdf&clen=20433677&chunk=true](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.soy502.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fadministracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf&clen=20433677&chunk=true)
- López , P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Louffat, E. (2016). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. En E. Louffat, *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (4 ed.). Australia: Cengage Learning. [https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos\\_del\\_Proceso\\_Administrativo\\_Fundamentos\\_del\\_ADMINISTRACION\\_Enrique\\_Louffat](https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat)
- Martins E., Palella. S (2012). *Habilidades cognitivas en los profesores universitarios en el área de matemática*. vol 5. Universidad Simón Bolívar sede litoral. Venezuela
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>.
- Microsoft. (28 de 11 de 2019). *Communication is a real problem for UK workers and their companies, Microsoft research reveals*. *ENP Newswire*. <http://news-business.vlex.co.uk/vid/communication-is-real-problem-830366749>

- Moffatt, S. (2015). *Contextualizing Scientific Research Methodologies*. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-5%20Issue-6/Version-1/G05615257.pdf>: IOSR Journal of Research & Method in Education.
- Morejón Pazmiño, S. M. (2019). Estrategia de la Comunicación Interna para contribuir en el Desarrollo Organizacional de la Corporación Dole, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43640>
- Moreno Ángeles, M., Fuentes Lara, C., & Navarro, C. (2020). Covid-19 communication management in spain: Exploring the effect of information-seeking behavior and message reception in public's evaluation. *El Profesional de la Información*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.02>
- Munch Galindo, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Ndadjji , M. M., Tchendji, M. T., Djamegni, C. T., & Parigot, D. (2021). *A Projection-Stable Grammatical Model For the Distributed Execution of Administrative Processes with Emphasis on Actors Views*. Computer Science. Ithaca, Estados Unidos: Cornell University. <http://arxiv.org/abs/2102.10566>
- Pazo Pazo, D. E., & Cedamanos Valderrama, V. M. (2017). Gestión del talento humano para optimizar la motivación, comunicación y liderazgo en los colaboradores de la Estación de Servicios Lauros S.A.C. en Piura. [Tesis Universidad Privada Antenor Orego - UPAO]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3281>
- Rahi, S. (2017). *Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development*. Terengganu: Universiti Sultan Zainal Abidin. <https://www.hilarispublisher.com/open-access/research-design-and-methods-a-systematic-review-of-research-paradigms-sampling-issues-and-instruments-development-2162-6359-1000403.pdf>
- Reddy, B., & Gupta, A. (2020). Importance of effective comunication during COVID-19 infodemic. *Journal Of Family Medicine & Primary Cara*, 3793-3796.

<https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=bf6e1c6d-05b8-48b0-b7c8-34dcb3036098%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=145470970&db=a9h>

Reyes, J. (Abril de 2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos (40)*, 127-138. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232012000200012](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232012000200012)

Rodriguez Fernández, L., & Vásquez Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El Profesional de la Información*, 1-7. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>

Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16, 1-14.

Ruay, R., & Garcés. (2015). *Diseño y construcción de instrumentos de evaluación de aprednizajes y competencias*. Colombia: redlpe.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Spalding University. (2019). *Characteristics of Quantitative Research*. Obtenido de Spalding University Library: <https://library.spalding.edu/c.php?g=461133&p=3153088>

Sue, E. (2021). Communication in a Crisis and the Importance of Authenticity and Transparency. *Journal of Library Administration*, 4/6. doi:<https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1906556>

Suthers, A. L. (2017). Evaluating Effective Communication Methods: Improving Internal Communication. *East Tennessee State University*. <https://dc.etsu.edu/etd/3293>



- Tariq, H., Nisar, A., & Aqeela, S. (Diciembre de 2020). Competence Analysis of Elementary School Teachers with Respect to Effective Communication and Proficient Use of Information Communication Technologies. *Bulletin of Education & Research*, 117-130.
- Traverso Holguin, P. A., Williams Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. d. (2017). La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. En P. A. Traverso Holguin, B. G. Williams Flores, & I. d. Palacios Bauz, (pág. 102). Samborondón Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Verderber, K. S., Sellnow, D. D., & Verderber, R. F. (2016). Comunicación oral efectiva en la era digital. En *Comunicación oral efectiva en la era digital* (16 ed., pág. 400). Cengage Learning.
- Xu, T., Akerson, A., & Fox , B. (26 de abril de 2021). Incorporating technology to foster effective communication and documentation in child care programs. *Education & Information Technologies*, 5685-5695. doi:<https://doi.org/10.1007/s10639-021-10561-9>
- Yahuana Huamán, L. S. (2018). LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL MORROPÓN, 2018, Piura - Peru. [Tesis de Universidad Nacional de Piura]. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.unp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FUNP%2F1706%2FADM-YAH-HUA2018.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cliclen=3366247>

## ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Comunicación Efectiva.</p>	<p>La comunicación efectiva es la destreza de transmitir mensajes y comprender la información utilizando diversas formas de hablar, escuchar, escribir y responder. (Condruz, 2020)</p>	<p>La comunicación efectiva es la comprensión clara y precisa de las interacciones de las personas y para comprobar la comunicación eficaz en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC.</p> <p>Se aplica una encuesta a los jefes de cada área y subordinados de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. en la escala ordinal.</p>	<p>El vínculo</p> <p>La efectividad</p> <p>El orgullo</p> <p>La identidad</p>	<p>Compañerismo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso con la empresa</p> <p>cumplimiento de tareas</p> <p>Logro de objetivos</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>Reputación</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Crecimiento empresarial</p> <p>Motivación</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Reconocimiento Laborales</p>	Escala Ordinal
<p>Variable dependiente</p> <p>Procesos Administrativos</p>	<p>Los procesos administrativos para Fayol lo definen como prever, organizar, coordinar, y controlar, identificando cuatro elementos como la planeación, organización, dirección y control, para lograr el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales, dependiendo en gran medida, de sus gerentes, (Koontz, Weihrich &amp; Cannice. 2018)</p>	<p>Los procesos administrativos son secuencias que permiten el cumplimiento de una determinada operación, con la finalidad de cumplir los objetivos y metas trazadas por los empresarios.</p> <p>Para medir los procesos administrativos se aplica una encuesta a los jefes de cada área y subordinados de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC. con la escala ordinal</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Objetivos</p> <p>Planes de acción</p> <p>Políticas</p> <p>Procedimientos</p> <p>Autoridad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Cumplimiento de Funciones</p> <p>Actividades</p> <p>Motivación</p> <p>Facilitación de recursos</p> <p>Orientación</p> <p>Preventivo</p> <p>concurrente</p> <p>correctivo</p>	


Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPÓTESIS	MÉTODO
Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C.	Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo de investigación: Según su finalidad: Aplicada Según su enfoque: Cuantitativo Según su alcance: Descriptivo correlacional Según su temporalidad: Transversal Diseño de la investigación: No experimental Población y muestra: 52 trabajadores Técnica: La encuesta Instrumentos: Instrumento A: Un cuestionario
	¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021?	Determinar la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	Existe relación significativa entre comunicación efectiva y los procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	
	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis Específicos	
	1. ¿Cuál es la relación entre el vínculo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021?	1. Determinar la relación entre el vínculo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	1. El vínculo influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	
	2. ¿Cuál es la relación entre la efectividad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021?	2. Determinar la relación entre la efectividad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	2. La efectividad influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	
	3. ¿Cuál es la relación entre el orgullo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC, Sechura 2021?	3. Determinar la relación entre orgullo y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	3. El orgullo influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	
4. ¿Cuál es la relación entre identidad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021?	4. Determinar la relación entre identidad y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.	4. La identidad influye significativamente en los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021.		

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>ESCUELA DE POSGRADO</b>					
<b>Cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021</b>					
<p>Saludos cordiales:</p> <p>Descripción: Estimado colaborador este cuestionario tiene por finalidad recolectar datos respecto a la comunicación efectiva y los procesos administrativos. Los datos que proporcione serán el sustento de la investigación "Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021, la misma que es de carácter anónima y confidencial.</p> <p>Instrucciones: Marque con una X el nivel de acuerdo según la siguiente escala:            (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca.</p>					
DATOS ESPECÍFICOS					
ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>EL VÍNCULO:</b> 1. Pone su voluntad e intención a disposición para interrelacionar con sus compañeros.					
2. Colabora y coordina con sus compañeros para el desempeño de las tareas en grupo.					
3. Contribuye de manera comprometida al cumplimiento de metas.					
<b>LA EFECTIVIDAD</b> 4. Cumple y comunica oportunamente sus actividades.					
5. Se interrelacionan las áreas compartiendo tareas para el logro de objetivos.					
6. Existe buen ambiente laboral que permita un mejor desempeño.					
<b>EL ORGULLO</b> 7. Existen comentarios negativos que le impidan cumplir sus tareas.					
8. Contribuye a la solución de conflictos aportando ideas					
9. Considera que al crecer la empresa también crece Ud.					
<b>LA IDENTIDAD</b> 10. Motiva e inspira a sus compañeros para mejor desempeño.					
11. Se identifica con la empresa y contribuye para su crecimiento.					
12. Reconocen su esfuerzo cuando cumple con las tareas encomendadas.					
<b>PLANEACIÓN</b> 13. Conoce los objetivos trazados por la empresa y son claros y alcanzables para su cumplimiento.					
14. Coordinan con usted para pedir su opinión y diseñar el plan de acción.					

15. Los procedimientos establecidos son los pertinentes a la programación de tareas y comunicados oportunamente.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
16. Existe buena distribución de actividades generando buen desempeño.					
17. Emprende acciones para cumplir con sus responsabilidades.					
18. Los jefes inmediatos comunican oportunamente las metas haciendo seguimiento para el logro del mismo.					
<b>DIRECCIÓN</b>					
19. La empresa realiza actividades que lo motiven a un mejor desempeño de sus actividades.					
20. Cuenta con los recursos necesarios para realizar sus actividades.					
21. Cuando las Gerencias emiten comunicados, son claros y precisos.					
<b>CONTROL</b>					
22. Verifica sus tareas antes de emitir informes para evitar retraso.					
23. Tiene iniciativa para aportar nuevas ideas en los procedimientos.					
24. Corrige oportunamente los errores que se detectan capacitándose para que no vuelva a ocurrir.					
1. Edad: _____ _____					
2. Ocupación: _____					
3. Nombre: _____					
4. Sexo: _____					
5. Tiempo que lleva en la empresa: _____					

Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Coeficiente de Alfa de Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	10

Fuente: Tomada de SPSS 22

<b>RANGO</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	✚ Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 5.

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	.652	52	.132
Comunicación efectiva	.279	52	.132

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 6. Validación de instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario en escala de Likert"

**OBJETIVO:** Conocer la escala de Likert de la comunicación efectiva y los procesos administrativos de los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores del área administrativa de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sanchez Pacheco, Luis Alberto

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Economista – Doctor en educación

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	(X) Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	----------	-------	------	----------



**FIRMA DEL EVALUADOR**



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario en escala de Likert"

**OBJETIVO:** Conocer la escala de Likert de la comunicación efectiva y los procesos administrativos de los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021.


**DIRIGIDO A:** Colaboradores del área administrativa de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MBA. ING. Fiestas Jacinto Juan Eduardo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestría en administración de negocios – Ingeniero industrial.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
Fiestas Jacinto Juan Eduardo  
DNI N° 43698614

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario en escala de Likert"

**OBJETIVO:** Conocer la escala de Likert de la comunicación efectiva y los procesos administrativos de los trabajadores administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores del área administrativa de la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., 2021.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** KCOMT CHE FREDDIE GERMÁN

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto    (X) Alto    Medio    Bajo    Muy Bajo

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
KCOMT CHE FREDDIE GERMAN  
DNI N° 79211860