



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano
público ejecutor, Lima – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Parco Casaverde, Betsy Zarella (orcid.org/0000-0002-6847-4558)

ASESOR:

Dr. Pumacayo Palomino, Ilich Ivan (orcid.org/0000-0003-1341-2613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios por permitirme la vida, la salud y toda su bendición en cada paso que doy; a mi amada familia, quienes apoyaron incondicionalmente a mis labores de estudiante y profesional.

Todos ellos son el motivo que me inspiran al esfuerzo que realizo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la dicha de la vida, y todas las bendiciones que ha derramado a lo largo de mi vida.

A mis padres, a mi hermana y sobrino que me apoyan en todas las tareas de la vida y me inspiran a la superación profesional.

De igual manera, al Rector Fundador Cesar Acuña Peralta por darnos la oportunidad de alcanzar el ansiado Grado Académico a través de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXO	45

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la variable comunicación efectiva	18
Tabla 2 Distribución de la dimensión habilidades comunicativas	18
Tabla 3 Distribución de la dimensión funciones de la comunicación	19
Tabla 4 Distribución de la dimensión canales formales de la comunicación	20
Tabla 5 Distribución de la dimensión barreras de la comunicación	21
Tabla 6 Distribución de variable gestión administrativa	22
Tabla 7 Distribución de la dimensión planificación	22
Tabla 8 Distribución de la dimensión organización	23
Tabla 9 Distribución de la dimensión dirección	24
Tabla 10 Distribución de la dimensión control	25
Tabla 11 Prueba de normalidad de las variables	25
Tabla 12 Resultado de la prueba de hipótesis general	26
Tabla 13 Resultado de la prueba de hipótesis específica 1	27
Tabla 14 Resultado de la prueba de hipótesis específica 2	28
Tabla 15 Resultado de la prueba de hipótesis específica 3	28
Tabla 16 Resultado de la prueba de hipótesis específica 4	29

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño correlacional	13
Figura 2 Niveles de comunicación efectiva	18
Figura 3 Niveles de habilidades comunicativas	19
Figura 4 Niveles de funciones de la comunicación	20
Figura 5 Niveles de canales formales de la comunicación	20
Figura 6 Niveles de barreras de la comunicación	21
Figura 7 Niveles de gestión administrativa	22
Figura 8 Niveles de planificación	223
Figura 9 Niveles de organización	23
Figura 10 Niveles de dirección	24
Figura 11 Niveles de control	25

Resumen

El estudio presente, denominado “Comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima - 2022”, tuvo como objetivo la determinación de la relación entre la variable comunicación efectiva y la gestión administrativa. El estudio se encaminó por la ruta cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra se constituyó por 197 servidores públicos de una entidad pública. Los instrumentos fueron aplicados a través de la técnica de la encuesta, tipo test para ambas variables. Por los resultados hallados estadísticamente, se determinó la existencia de una correlación positiva y significativa entre la comunicación efectiva y la gestión administrativa, con un valor de Rho de Spearman que asciende a 0.378 con una significancia de 0.000, lo que posibilitó aceptar la hipótesis alterna esbozada en el estudio, concluyendo una correlación directa, positiva, baja y significativa.

Palabras clave: gestión, comunicación efectiva, gestión administrativa.

Abstract

The present study, called "Effective communication and administrative management in a public body, Lima - 2022", had as its objective the determination of the relationship between the effective communication variable and administrative management. The study followed the quantitative route, basic type, non-experimental design and correlational level. The sample was made up of 197 public servants from a public entity. The instruments were applied through the survey technique, test type for both variables. Due to the statistically found results, the existence of a positive and significant correlation between effective communication and administrative management was determined, with a Spearman's Rho value that amounts to 0.378 with a significance of 0.000, which made it possible to accept the alternative hypothesis outlined. in the study, concluding a direct, positive, low and significant correlation.

Keywords: management, effective communication, administrative management

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, los factores que agravan la situación de gestión administrativa se fueron acrecentando a causa del confinamiento, en el sentido que el trabajo remoto, las diversas capacidades digitales que poseen los individuos, y una gama de elementos relacionados a los procedimientos en la administración generaron un dilema de manera macroestructural en el mundo, por ello Di Mascio et al. (2020) mencionaron que a causa del problema por el Covid-19, hubo una gran amenaza administrativa y políticamente en las diversas estructuras organizacionales y gubernamentales en el globo terráqueo, que causaron un gran desbalance del PBI en los diversos procedimientos de gestión gubernamental, afectando a la administración en el enfoque social y económico de los gobiernos.

A su vez, Schuster et al. (2020) fueron los que mencionaron, que a causa de los diversos elementos que fueron afectados y limitados por el Covid-19, los diversos colaboradores de gestión en el contexto internacional, fueron sometidos a una gama de requisitos para corroborar un desempeño del trabajo remoto óptimo dentro de sus funciones en la gestión, siendo un desafío constante, puesto a la casi inexistencia de una regular supervisión. En argumentación de ello Ocampos y Valencia (2017) manifestaron que la gestión de procesos de los SE, se encuentra sumergida en diversos aspectos y trabas burocráticas que impiden una buena gestión de soluciones, aumentando las tensiones y divisiones en el sector de la atención institucional. Todo esto se debe a una mala interpretación de las funciones y deberes del personal administrativo de las diversas áreas.

Es de indicar que, Abuarqoub (2019), señaló que la comunicación ha sido fundamental en el contexto internacional, como se sabe, desde Asia (China) se informaba a todo el mundo el surgimiento del nuevo virus COVID-19, así mismo, cabe mencionar que actualmente, existen más dificultades en la comunicación las cuales se manifiestan a nivel psicológico, cultural, social, físico, religioso, etc. En virtud a ello, es necesario saber interpretar y conocer la razón de dichas barreras comunicativas, es por ello que, Musheke y Phiri (2021) indicaron que para mantener una buena comunicación es vital el conocimiento y la comprensión.

Asimismo, Ataguba y Ataguba (2020) manifestaron que a nivel mundial, una gran población de países adquirió nuevos aspectos en relación al contexto por el problema salubre, dentro de los cuales hicieron énfasis en la comunicación efectiva en los diversos órganos estatales, puesto que si no se realizaba una correcta y efectiva comunicación en todos los procesos de gestión de los entes estatales, hubiesen llegado a un colapso total, lo cual terminaría de agravar la situación en la que se encontraban en aquel momento.

Es así que, Moreno et al. (2020) en el contexto actual con todas las restricciones comunicacionales (limitaciones en transporte aéreo o terrestre) como resultado de la pandemia del COVID-19, en general el mundo ha tenido que adaptarse a nuevas formas de comunicación, con la finalidad de cumplir todas nuestras actividades diarias, dado que inicialmente, los canales de comunicación más usados eran plataformas como Twitter y WhatsApp. En función a ello, Shammari (2021) menciona la apertura de nuevas formas de comunicación a través de internet con aplicaciones existentes, pero no tan usadas como el Telegram, Google Classroom, Zoom.

En el contexto de América Latina y El Caribe, Salazar (2021) mencionó que el Covid-19 afectó negativamente a gran escala a la región, pues Latinoamérica fue la región más afectada del mundo, entre contagios y decesos, se hace mención que los procesos y gestión de las entidades públicas son más inestables y afectadas, del mismo modo el 2021 sería un año de gestión en crisis, pues el virus causó una recesión a gran escala y crisis en el despido de capital humano. Del mismo modo Xifra (2020) mencionó que la crisis de salud por el coronavirus sometió a las entidades de gobiernos y los puso en crisis con respecto a la comunicación, pues ninguna institución estaba preparada, y ese problema es visto como como una fortaleza para combatir en un futuro.

En tal sentido las diferentes organizaciones de gobierno a nivel internacional y en Latinoamérica no se encontraban preparadas para afrontar una crisis global de gran escala, que influenció en forma negativa tanto en la gestión administrativa como en la efectividad de la comunicación, evidenciando así que los problemas

donde se sumergió la administración pública, es un tema con revestimiento e importancia actual para las diversas estructuras sociales.

A nivel peruano, la Escuela Nacional de la Administración Pública (2020) siendo una institución con relación a la administración peruana, manifestaron que la nación enfrentó grandes retos y obstáculos en el contexto de salubridad, y que las diversas entidades estatales de gobernación, están obligadas al cumplimiento de una gama de protocolos para la mitigación de la crisis en las estructuras administrativas.

Por lo debidamente argumentado párrafos anteriores, se plantean los siguientes problemas generales y a su vez los específicos, el general: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?; seguidamente, se esbozan los problemas específicos, conforme a lo establecido con la realidad de investigación, y el primer problema específico se representa a través de la pregunta: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?; asimismo, se plantea el segundo problema específico, que se representa a través de la pregunta: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?; del mismo modo, se plantea el tercer problema específico, que se representa a través de la pregunta: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?; finalmente, se propone el cuarto problema específico, que se representa a través de la pregunta: ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?

De forma en que se continúa el paradigma investigativo, se plantea la justificación del estudio, de manera que teóricamente se argumentará y respaldarán bajo un sistema de concepciones y literaturas las variables comunicación efectiva y gestión administrativa, asimismo, cada una de sus dimensiones. Por su parte, metodológicamente hablando, se evidenciará la asociación estadística de la cual que presume la existencia entre las variables del estudio planteado bajo el presente esquema de indagación. Finalmente, de forma práctica se justifica en el sentido de

que se ejecutará todo un proceso, respetando las principales medidas éticas, para poder lograr los objetivos de estudios que se plantearon, por lo que se conseguirá saber el nivel de asociación estadística que se presume entre la comunicación efectiva con respecto a la gestión administrativa.

Continuando con el paradigma de investigación, bajo el esquema del estudio presente, se plantearon los objetivos de forma general y específicos; el general: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; de la misma manera, se mencionan los específicos, el primero se manifiesta a través del enunciado: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; asimismo, se plantea el segundo objetivo específico, que se representa a través del enunciado: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; A su vez, se plantea el tercer objetivo específico, que se representa a través del enunciado: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; por último, se plantea el cuarto objetivo específico, que se representa a través del enunciado: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

Para finalizar, y en coherencia con el paradigma investigativo, guiado bajo el presente esquema de estudio, se plantearon las hipótesis de forma general y específicas, que el contraste de resultados será respaldado por los respectivos procedimientos de análisis a través de la estadística, de forma que la hipótesis general se plantea como: Existe relación entre la comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; asimismo, el paradigma implica esbozar igualmente las hipótesis específicas, por ello la primera hipótesis específica se denomina de la siguiente manera: Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; ; del mismo modo se plantea la segunda hipótesis específica, que se denomina de la siguiente manera: Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa

en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; asimismo, se plantea la tercera hipótesis específica, que se denomina de la siguiente manera: Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022; por último, se plantea la cuarta hipótesis específica, que se denomina de la siguiente manera: Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al respaldo teórico del estudio presente, se ejecutó la respetiva revisión de los diversos antecedentes en investigación, de forma internacional como también local, de manera que el respaldo con respecto a las variables comunicación efectiva y la gestión administrativa, se otorguen de forma precisa a partir de los estudios que se mencionan a continuación:

A nivel del globo terráqueo, Ojo et al. (2019) realizaron una investigación denominada “Comunicación institucional y efectividad de la administración en universidades del estado de Kwara en Nigeria”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 409 colaboradores de la administración de las diversas universidades consideradas en el estudio, se encontró que existía una asociación estadística con un $r=0.647$ y un valor de significancia que es el mínimo concluyendo que existe una relación directamente proporcional entre las variables planteadas.

Asimismo, Musheke y Phiri (2021) en su estudio, plantearon como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 88 colaboradores de la administración pública, se encontró que no existía una asociación estadística, puesto que el valor de significancia fue mayor al aceptado para encontrar la presunta relación, pues para esa muestra de estudio, la efectividad de la comunicación no tendría relación con el desempeño de una organización.

En el mismo contexto, Nordin et al. (2021) en su investigación, determinaron como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 260 colaboradores de la administración pública, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $\beta=0.589$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que el rol de la comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional.

Razak (2019) ejecutó un estudio al cual denominó “Eficiente comunicación como técnica y herramienta para alcanzar las metas organizacionales”, cuyo estudio fue de un análisis del efecto de la comunicación efectiva en los logros que obtuvieron gracias a las metas organizacionales de los procesos de gestión. La metodología del estudio se encauzó hacia lo cuantitativo, la muestra se constituyó por 193 trabajadores de la administración estatal de un organismo público de Malasia. Es estudio arrojó como resultados, luego del procesamiento de datos, valores con β_1 , β_2 y β_3 de 0.299, 0.365 y 0.221 en el orden respectivo, todos con una significancia de $p=0.005$, lo que se interpreta significativo. Se concluye que existe efectos significativos y positivos de la comunicación efectiva en el alcance de los logros a través de los procesos de gestión en el órgano estatal de Malasia.

Por último, Amraei et al. (2022) en su estudio denominado “Vínculo de habilidades comunicativas gerenciales con respecto al desempeño organizacional en el personal de atención de salud en hospitales de educación”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 39 gerentes y 195 enfermeras de diversos hospitales de Iran, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $r=0.279$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que las habilidades comunicativas de los gerentes son vinculadas positivamente al desempeño de la organización vista por el personal de salud de atención.

En el contexto nacional, Sabino (2019) en su investigación titulada “Comunicación organizacional y gestión de la administración en Haugh – Lurín”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 40 colaboradores de la administración, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $Rho=0.592$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que el rol de la comunicación organizacional se relaciona significativamente con la gestión.

En el mismo contexto, Samanez (2018) cuyo estudio relacionado a la comunicación interna y el clima organizacional de una empresa, en donde planteó

como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 40 colaboradores de la administración, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $\chi^2=2.8$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional

A su vez, Charry (2018) cuyo estudio al cual tituló “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 200 colaboradores de la administración, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $r=0.959$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional

Por su parte, Niño (2019) cuyo estudio al cual tituló “La comunicación interna y la gestión administrativa en el ISTP Trujillo, 2019”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 31 colaboradores de la administración pública, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $r=-0.456$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que la comunicación interna se relaciona inversa y significativamente con la gestión administrativa.

Por último, Sandoval y Cáceres (2021) ejecutaron un estudio sobre “La gestión por procesos con respecto al servicio al cliente”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 90 colaboradores de la administración, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $r^2=25.160$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que la gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente.

En lo que concierne al fundamento y sustento teóricamente hablando sobre las variables planteadas en el estudio observado bajo el presente esquema de investigación, a las cuales se les denominó gestión administrativa y comunicación efectiva, de esa forma es elemental ejecutar la respectiva revisión de literaturas en cuanto a la primera variable de investigación denominada comunicación efectiva, para ello Petrone (2021) manifestó que es el traspaso de cualquier información, considerando imprescindible la claridad y comprensibilidad entre las partes involucradas, ya que pueden verse influenciadas por factores de diferentes contextos, como los valores percibidos, los aspectos sociales y la posible comunicación efectiva si alguien entiende lo que está tratando de transmitir un mensaje al destinatario y obtener una respuesta coherente entre ellos. Del mismo modo Cohn (2021) señaló que es un proceso que requiere que las entidades sean cuidadosas con todo el proceso de recopilación de información, no solo el contenido del mensaje sino también el remitente para considerar los factores que podrían evitar que el mensaje llegue al destinatario con objetividad y claridad hacia quien lo recibe, esperando que el mensaje sea claro y preciso. Asimismo, Safapour et al. (2019) señalaron que esta posibilita la estructuración de diversos procesos, agilizando las actividades y los niveles requeridos para concretar comunicarse exitosamente. Por su parte, Quaranta (2019) indicó que todo este proceso se debe a la relevancia en gran parte de la forma en el cómo se codifique un mensaje, de manera que el código sea de fácil entendimiento para el receptor, y que se sometan dentro de un contexto con claridad para su mejor interpretación. Por su parte Arango et al. (2022) mencionaron que se puede dar desde diversos enfoques, pues las habilidades adquiridas por el individuo se relacionan con el éxito del logro del mensaje, a su vez las formas del desenvolvimiento del sujeto con respecto a su aspecto cognitivo y emocional, y también depende del contexto que sea de un ambiente claro para ambas partes. Del mismo modo, Biassibetti et al. (2019) señalaron que esta se respalda gracias a un lenguaje claro, bien estructurado y con una adecuada forma de comunicarse.

Para el respaldo teórico de las dimensiones de la variable comunicación efectiva, Bateman y Snell's en el año 2009 manifestaron que esta variable se encuentra estructurada por cuatro dimensiones, a las que denominaron en primera instancia habilidades comunicativas, asimismo denominaron a la segunda como

funciones de la comunicación, del mismo modo denominaron a la tercera, canales formales de la comunicación, y por último denominaron a la cuarta barreras de la comunicación (Calle, 2021).

En cuanto a las habilidades comunicativas, Valencia y Robles (2022) señalaron que implica el desarrollo de las diversas capacidades del sujeto en cuanto a la generación de su lenguaje no verbal, la forma emocional del cómo se expresa, la motivación que pone al mensaje, el escuchar adecuadamente y la correcta transmisión de un mensaje. Asimismo, Santos y Benavides (2022) señalaron que la comunicación es innata, y se basa en la escritura, lenguaje verbal y no verbal, y el habla. Por su parte, Gross et al. (2020) señalaron que esta dimensión son la clave fundamental para la transmisión del mensaje, pues la comunicación se otorga a través del desarrollo de estas habilidades. Por su parte Bernal et al. (2018) argumentaron que estas se sostienen en la capacidad del individuo en el desarrollo de su comunicación que parte desde diversos enfoques de la estructura biopsicosocial de la formación de él mismo.

Con respecto a las funciones de la comunicación, Bateman y Snell's señalaron que estas son las que agrupan diversos elementos en la comunicación, como la motivación, el control de lo emitido y percibido, la transmisión de ideas precisas y totalmente claras, que se exhiban convincentes para ambas partes (Calle, 2021).

De forma congruente, los canales formales de comunicación, que según Bateman y Snell's indicaron que hace referencia a las vías por el cual será procesado el mensaje dentro de una entidad u organización, que se divide en la comunicación descendente, su antagonista y la comunicación horizontal (Calle, 2021).

Por último, las barreras de la comunicación, que según Cujia (2019) mencionó que estas se encuentran ligadas a situaciones que bloquean la transmisión adecuada del mensaje, desfavoreciendo la comunicación causando la falta de entendimiento del mensaje y lo que desprenda de él, desarrollando una potente distorsión del mensaje en el proceso comunicativo.

Seguidamente, se realizó la revisión literaria para el sustento teórico de la variable gestión administrativa, en lo que concierne a ello, Fayol es considerado cual padre en la administración actual desde la modernidad, el sustento teórico que propone está basado científicamente en los procesos, y que la administración es fuente esencial para la educación, y aporta enormemente a formulación y clasificación de los diversos procesos dentro de la administración, considerando que las organizaciones son semejantes a un organismo biológico, pues se encuentran en la búsqueda constante de acciones para su mejora continua (Celma, 2018). De la misma manera, Ramirez et al. (2017) consideró a Fayol en la concepción de la administración, pues Fayol señalaba que es el agrupamiento de acciones por la cual se distribuyen competencias individuales de las personas, asumiendo responsabilidades y funciones dentro de una organización, que posee como objetivo el cumplimiento de metas estrictamente planificadas, y que ejecutarían adecuadamente cada uno de los procesos dentro de la administración. Por su parte, González et al. (2020) argumentaron que la gestión dentro de la administración cumple un papel esencial y fundamentan, pues en las organizaciones, todos los procesos deben poseer un sistema organizado para poder ser observada como un soporte de eficiencia para las estructuras organizacionales. Chancafé et al. (2020) argumentaron que se refiere a los diversos procesos de una gestión dentro de su estructura orgánica, las cuales son imprescindibles para el lograr una gestión pública eficiente. Por último, Caldas et al. (2017) manifestaron que es un agrupamiento continuo de procesos destacadamente organizados, en una empresa o estructura organizacional, por medio de un paradigma documentado.

En lo concerniente a las dimensiones de la presente variable, Balan (2017) argumento que el inicio histórico de la administración fue en el siglo XVIII hasta los tiempos actuales, pues la cohesión de las palabras administración y gestión, en cuando a la gestión hace referencia a índices que se denominan control, seguido de la planificación, también la dirección y acompañado de organización, y sobre administración, implica el dominio de los procesos concentrados de gestión dentro de una organización.

En primera instancia la dimensión planificación, según Taylor et al. (2018) hace referencia a la parte imprescindible del desarrollo y ejecución de metas por los empleados dentro de una organización, pues todos los procesos son planeados, de manera que sostiene una secuencia delimitada bajo diversos procesos elementales. A su vez, Hang (2020) sostuvo que es una capacidad de gestión en gobierno, referenciando al proceso de planeación que constituye la meta para ejecutar el desarrollo de actividades para alcanzarlo.

De forma congruente la dimensión organización, que según Bacud (2020) hace referencia a un pilar de la distribución de las actividades que ejecutarán las diversas áreas dentro de una estructura, considerando elevar la productividad de los colaboradores, para el alcance de las metas propuestas. En el mismo sentido, Kliuchnikova y Pobegaylov (2016) argumentaron que este hace referencia al acto de delegar funciones a los colaboradores de las organizaciones, y lograr explícitamente sus metas, con el desarrollo de sus funciones.

Consecuentemente la dirección, que según Schmidt et al. (2018) es el proceso que posee como propósito de dirigir y encaminar las labores de los colaboradores de una organización, y acompañarlos en el cumplimiento de sus actividades, con el objetivo de obtener las metas propuestas. De tal manera, González et al. (2020) argumentaron es un proceso elemental dentro de la gestión, pues es la parte de apoyo y liderazgo en el cumplimiento de metas, promoviendo comunicación y motivación para el camino al logro de los propósitos de la entidad.

Por último, el control, que según Hernández y Hernández (2019) señalaron que esta dimensión determina dentro de una organización, los criterios sobre los que se rigen diversos procesos en la administración, y dando supervisión a lo que se va desarrollando.

III. METODOLOGÍA

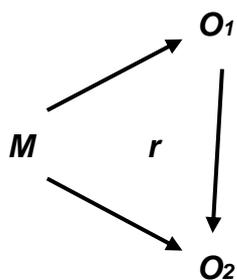
3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio ejecutado bajo el presente esquema investigativo se encaminó hacia el tipo básico, ya que Gersbach et al. (2018) sustentó que los estudios básicos poseen un origen y también un objetivo de concepción y gestión del embrión, pues se encuentra en una etapa de formación con las metas de conseguir una conjetura teórica. Por lo que a través de los métodos que se tomaron en cuenta para la ejecución del presente estudio, el método científico, sirvieron para el logro de una conjetura.

Es de indicar que, el diseño de investigación de esta tesis se apoya en un diseño no experimental, esto se basa a que Hernández y Mendoza sostuvieron a que estos diseños imposibilitan la manipulación directa de las variables de estudio, sin ser intervenidas ni sufrir ninguna alteración (Fuster y Santa María, 2020). A su vez la investigación se ejecutó en un nivel correlacional, por lo que el estudio se consiguió hallar la conjetura sobre la presunción de la asociación de la comunicación efectiva con respecto a la gestión administrativa (figura 1).

Figura 1

Esquema de diseño correlacional



Donde:

M = Muestra

O1= Comunicación Efectiva

O2= Gestión Administrativa

r = grado de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación efectiva

Definición conceptual: Petrone (2021) manifestó que es el traspaso de cualquier información, considerando imprescindible la claridad y comprensibilidad entre las partes involucradas, ya que pueden verse influenciadas por factores de diferentes contextos, como los valores percibidos, los aspectos sociales y la posible comunicación efectiva si alguien entiende lo que está tratando de transmitir un mensaje al destinatario y obtener una respuesta coherente entre ellos.

Definición operacional: la variable del presente estudio que se denominó comunicación efectiva, fue representada bajo el factor O1 en la figura 1.

Indicadores: Estos indicadores sobre comunicación efectiva estarían ligados estrechamente a cada una de sus dimensiones, de forma que los indicadores de las habilidades comunicativas, siendo la primera dimensión: hace referencia a la escucha activa, comunicación escrita, oral y no oral, y retroalimentación; de la misma forma los indicadores de las funciones de la comunicación, siendo la segunda dimensión: expresión emocional, motivación, control e información; a su vez los indicadores de canales formales de la comunicación, la tercera dimensión: comunicación ascendente, horizontal y descendente; finalmente, las barreras de la comunicación, la cuarta y última dimensión: lenguaje, emociones, percepción selectiva.

Escala de dimensión: la comunicación efectiva estuvo valorada por un cuestionario de 19 ítems, que las réplicas, de tipo politómicas, con escala de Likert: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5), considerando las puntuaciones exactas para la extracción fidedigna de los datos resultantes.

Variable 2: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Ramirez et al. (2017) consideró a Fayol en la concepción de la administración, pues Fayol señalaba que es el agrupamiento de acciones por la cual se distribuyen competencias individuales de las personas, asumiendo responsabilidades y funciones dentro de una organización, que posee

como objetivo el cumplimiento de metas estrictamente planificadas, y que ejecutarían adecuadamente cada uno de los procesos dentro de la administración.

Definición operacional: la variable del presente estudio que se denominó gestión administrativa, fue representada bajo el factor O2 en la figura 1.

Indicadores: Estos indicadores sobre gestión administrativa estarían ligados estrechamente a cada una de sus dimensiones, de forma que los indicadores de planificación, la primera dimensión son: ejecución del plan estratégico, operativo, estrategias de trabajo, políticas de gestión interna y externa y los objetivos como organización; por su parte los indicadores que le competen a la organización, la segunda dimensión son: Delegación de equipos, estructura organizacional sobre procesos y personal; los indicadores de la dirección, la tercera dimensión son: Cultura sobre organización, motivación y evaluación de los desempeños, coordinación y juntas; finalmente, los indicadores del control, la cuarta y última dimensión son: Control interno, presupuestal y de procesos, evaluación del desempeño.

Escala de valoración: la gestión administrativa estuvo valorada por un cuestionario de 20 ítems, que las réplicas, de tipo politómicas, con escala de Likert: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5), considerando las puntuaciones exactas para la extracción fidedigna de los datos resultantes.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Con respecto a ello, Ashrafullah et al. (2018) argumentaron que se denomina también como universo, pues es el agrupamiento general de sujetos con características en común de manera en conjunta, que a partir de allí se constituiría una muestra. Que de esa forma el presente estudio considera como población a la totalidad de trabajadores administrativos de un órgano público ejecutor, ubicado en la capital, en el año 2022, los cuales ascienden a 398.

Muestra: Con respecto a ello, Moro señaló que una muestra sería el subgrupo de un universo, lo que se considera como población, y que ese subgrupo vendría a ser la representación exacta de la totalidad (Costa de Luna y Lisboa, 2021). Considerando que la muestra debe ser representativa y que los resultados

sean factibles para toda la población siendo solo aplicados a una muestra, que se considera a su vez tener criterios de inclusión y exclusión, en aras de conseguir resultados fidedignos y evitar el sesgo y la inexactitud para el estudio, en cuanto a ello, la muestra se constituyó por 197 colaboradores de la administración en un órgano público ejecutor, ubicado en la capital, en el año 2022.

Muestreo: Con respecto a ello, Costa De Luna y Lisboa (2021) argumentaron que el muestreo es elemental, pues son aquellos de los cuales se tiene conocimiento de lo que respecta su probabilidad considerando cada elemento dentro de la población. El estudio plasmado bajo el esquema de indagación presente se encaminó por el muestreo probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de acreditar la presente investigación, es importante indicar lo declarado por Arispe et al. (2020), quienes enfatizan la importancia y excusan la sección manifestando hacer alusión al grupo organizado de varios procedimientos planteados por el artífice del estudio, para viabilizar la recolección de los diversos datos para hacer realizable el logro de las metas planteadas dentro de una investigación. Esto hace mención a la diligencia que se hace para reforzar la exactitud de los instrumentos a emplear, siendo algo esencial para la severidad de un estudio, en el presente caso en particular, se proponen dos instrumentos con una técnica de encuesta de tipo cuestionario para la recopilación de los datos para alcanzar los fines del estudio, pasando con antelación por una evaluación de validez y confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Esta investigación pretende, en primer lugar, ejecutar el proyecto determinando las variables de indagación, apoyado en la formulación del problema a nivel global, internacional, nacional y local para avalar, basar y defender el estudio, de igual forma, se abordarán los problemas, objetivos e hipótesis del trabajo, para conducirse a una adecuada fundamentación teórica a través de precedentes destacados en cuanto a las variables del estudio, de igual manera, la fundamentación teórica de cada una de las variables y sus dimensiones, así pues implantar la metodología a la cual se orientará el presente plan de investigación,

considerando encaminarse a una ruta cuantitativa de diseño no experimental, de nivel correlacional, y también implantar una población y muestra a través de un muestreo para un apropiado empleo de los instrumentos, que serán examinados anticipadamente brindándoles una validez y confiabilidad, para estudiar estadísticamente los resultados alcanzados mediante la ejecución de los instrumentos a la muestra, y así instaurar discusiones y conclusiones adecuadas con respecto al prototipo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Posteriormente, de la recolección de los datos realizada después de la utilización de los instrumentos, los cuales cuentan con previa validación y confiabilidad, se ejecuta el análisis estadístico de las variables, en primera instancia ofrecer los niveles de las variables gestión y comunicación efectiva que cuenta la muestra indicada y en consecuencia llevar a cabo el proceso de prueba de normalidad y de cuyo resultado se obtendrá el valor para considerar el estadístico por medio del cual se establecerán los criterios de correlación entre las variables de indagación, todo eso mediante el uso del programa SPSS v. 25, contraponiendo las hipótesis planteadas para este plan de investigación.

3.7. Aspectos éticos

El presente plan de estudio, se acopla a la base legal alusiva a la obtención del respaldo ético, pues esta será concedida por el código ético de la Universidad Cesar Vallejo del Perú, debido a que la investigación se llevará a cabo en una organización pública.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

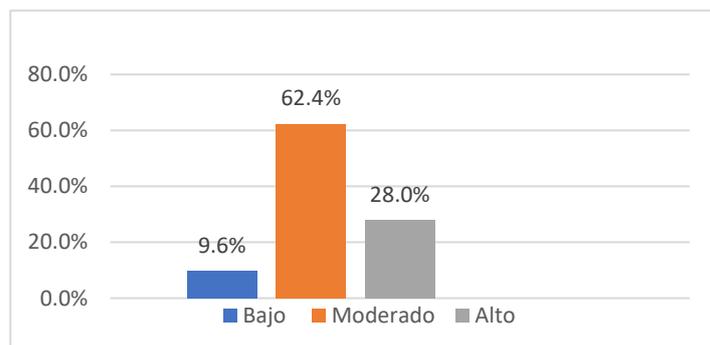
Distribución de la variable comunicación efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	9.6%	9.6%	9.6%
	Medio	123	62.4%	62.4%	72.0%
	Alto	55	28%	28%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 2

Niveles de comunicación efectiva



Nota. Base de datos

En cuanto a lo presentado anteriormente en la tabla 1, se señala que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 62.4% de ellos consideran que existe un nivel medio de comunicación efectiva, el 28% considera que la comunicación efectiva es alta, y el 9.6 lo considera cual nivel bajo.

Tabla 2

Distribución de la dimensión habilidades comunicativas

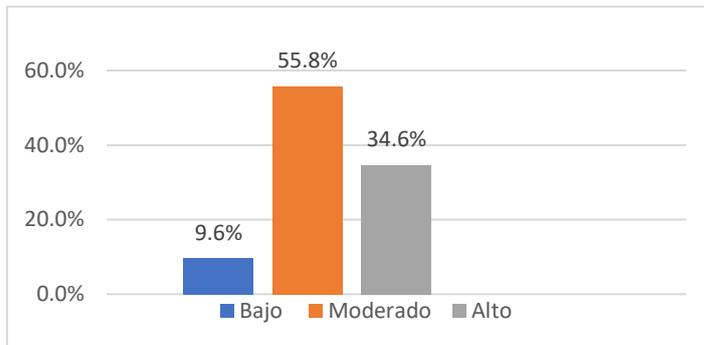
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	9.6%	9.6%	9.6%
	Medio	110	55.8%	55.8%	65.4%

Alto	68	34.6%	34.6%	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 3

Niveles de habilidades comunicativas



Nota. Base de datos

En cuanto a lo presentado anteriormente en la tabla 2, se indica que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 55.8% de ellos consideran que existe un nivel medio de habilidades comunicativas, el 34.6% considera que las habilidades comunicativas son altas, y el 9.6% lo considera cual nivel bajo.

Tabla 3

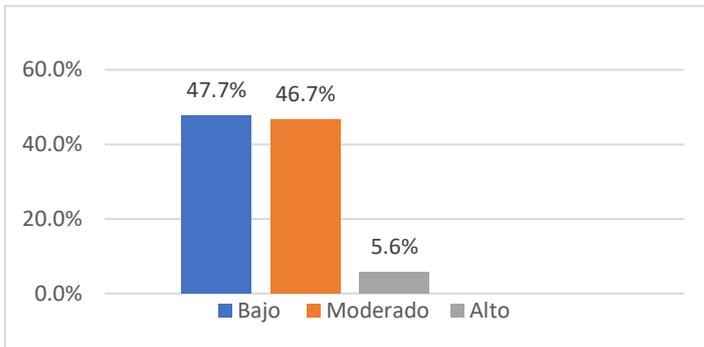
Distribución de la dimensión funciones de la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	94	47.7%	47.7%	47.7%
	Medio	92	46.7%	46.7%	94.4%
	Alto	11	5.6%	5.6%	5.6%
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 4

Niveles de las funciones de la comunicación



Nota. Base de datos

Tal como se muestra anteriormente en la tabla 3, se precisa que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 47.7% de ellos consideran que existe un nivel bajo sobre las funciones de la comunicación, el 46.7% considera que las funciones de la comunicación se encuentran en un nivel medio, y el 5.6% lo considera cual nivel alto.

Tabla 4

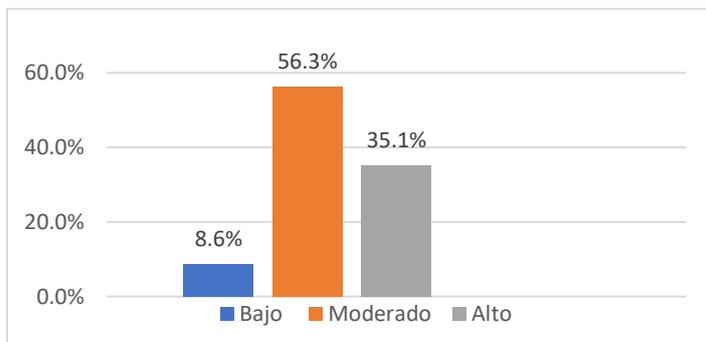
Distribución de la dimensión canales formales de la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	8.6%	8.6%	8.6%
	Medio	111	56.3%	56.3%	64.9%
	Alto	69	35.1%	35.1%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 5

Niveles de canales formales de la comunicación



Nota. Base de datos

Tal como se muestra anteriormente en la tabla 4, se establece que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 56.3% de ellos consideran que existe un nivel medio de los canales formales de la comunicación, el 35.1% considera que están en un nivel alto, y el 8.6% lo considera cual nivel bajo.

Tabla 5

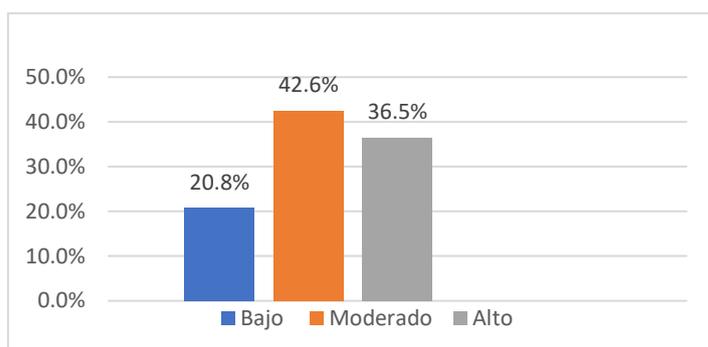
Distribución de la dimensión barreras de la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	20.8%	20.8%	20.8%
	Medio	84	42.6%	42.6%	63.4%
	Alto	72	36.5%	36.5%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 6

Niveles de barreras de la comunicación



Nota. Base de datos

Como se mostró en la tabla 5, se establece que, de los 197 colaboradores de la administración pública, el 42.6% de ellos consideran que existe un nivel medio de las barreras de la comunicación, el 36.5% considera que están en un nivel alto, y el 20.8% lo considera cual nivel bajo.

Tabla 6

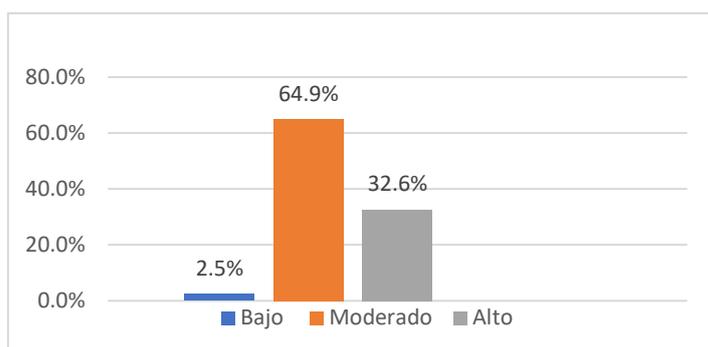
Distribución de variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	2.5%	2.5%	2.5%
	Medio	128	64.9%	64.9%	67.4%
	Alto	64	32.6%	32.6%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 7

Niveles de gestión administrativa



Nota. Base de datos

Por lo antes expuesto en la tabla 6, se precisa que, de los 197 colaboradores de la administración pública, el 64.9% de ellos consideran que existe un nivel regular sobre gestión administrativa, el 32.6% considera que están en un nivel eficiente, y el 2.5% lo considera cual nivel poco eficiente.

Tabla 7

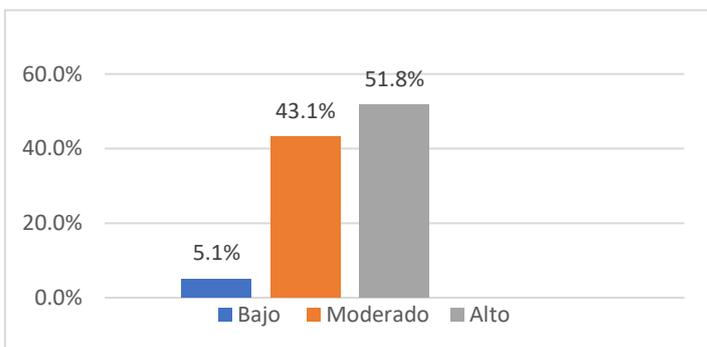
Distribución de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	5.1%	5.1%	5.1%
	Medio	85	43.1%	43.1%	48.2%
	Alto	102	51.8%	51.8%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 8

Niveles de planificación



Nota. Base de datos

Tal como se muestra en la tabla 7, se indica que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 51.8% de ellos consideran que existe un nivel eficiente sobre la planificación, el 43.1% considera que están en un nivel regular, y el 5.1% lo considera cual nivel poco eficiente.

Tabla 8

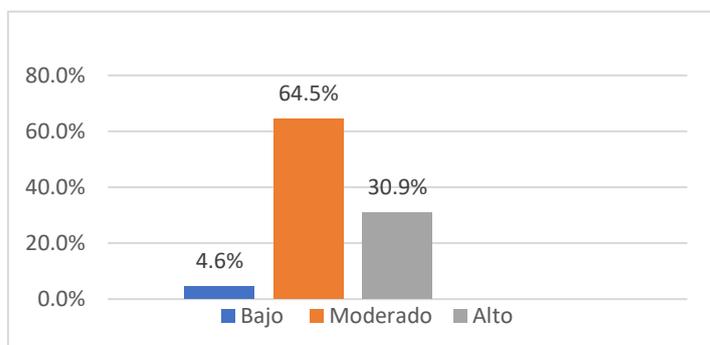
Distribución de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	4.6%	4.6%	4.6%
	Medio	127	64.5%	64.5%	69.1%
	Alto	61	30.9%	30.9%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 9

Niveles de organización



Nota. Base de datos

Tal como se muestra anteriormente en la tabla 8, se señala que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 64.5% de ellos consideran que existe un nivel medio sobre la organización, el 30.9% considera que están en un nivel eficiente, y el 4.6% lo considera cual nivel poco eficiente.

Tabla 9

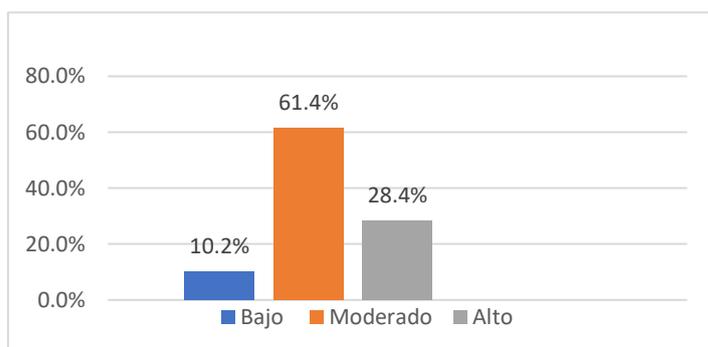
Distribución de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	10.2%	10.2%	10.2%
	Medio	121	61.4%	61.4%	71.6%
	Alto	56	28.4%	28.4%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 10

Niveles de dirección



Nota. Base de datos

Tal como se muestra anteriormente en la tabla 9, se establece que, dentro de los 197 colaboradores de la administración pública, el 61.4% de ellos consideran que existe un nivel medio sobre la dirección, el 28.4% considera que están en un nivel eficiente, y el 10.2% lo considera cual nivel poco eficiente.

Tabla 10

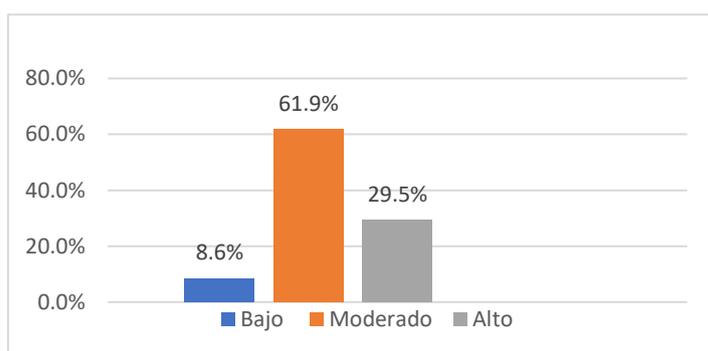
Distribución de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	8.6%	8.6%	8.6%
	Medio	122	61.9%	61.9%	70.3%
	Alto	58	29.5%	29.5%	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Base de datos

Figura 11

Niveles de control



Nota. Base de datos

Tal como se muestra anteriormente en la tabla 9, se precisa que, de los 197 colaboradores de la administración pública, el 61.9% de ellos consideran que existe un nivel medio sobre el control, el 29.5% considera que están en un nivel eficiente, y el 8.6% lo considera cual nivel poco eficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables

Variable	Kolmogorov-Smirnov gl.	Sig.
Comunicación Efectiva	197	0.001
Gestión Administrativa	197	0.000

Nota. Autoría propia

La tabla 11, muestra la prueba de normalidad de las variables comunicación efectiva y gestión administrativa, las cuales cuentan con una significancia de 0.001

y 0.000 obtenidos a través de la prueba de normalidad calculada mediante valor estadístico Kolmogorov-Smirnov, lo cual considerando los resultados de las pruebas de normalidad es conveniente aplicar para la contrastación de hipótesis el estadístico de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

H1: Existe nexo significativo entre la comunicación efectiva y la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

Tabla 12

Resultado de la prueba de hipótesis general

			Comunicación Efectiva	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Comunicación Efectiva		1,000	,0378
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-	,000
		N	197	197
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,378	1,000
		N	,000 197	- 197

Nota. Elaboración propia (análisis SPSS)

A consecuencia de obtener una significancia de 0.000 se aprueba la hipótesis alterna, y con un Rho de 0.378 se exhibe una asociación estadística directa, significativa y baja entre las variables de estudio.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

H1: Existe vínculo significativo entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

Tabla 13

Resultado de la prueba de hipótesis específica 1

		Comunicación Efectiva		Planificación
Rho de Spearman	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,273
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	197	197
	Planificación	Coeficiente de correlación	,273	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	197	197

Nota. Elaboración propia (análisis SPSS)

A consecuencia de obtener una significancia de 0.000 se aprueba la hipótesis alterna, y con un Rho de 0.273 se exhibe una asociación estadística directa, significativa y baja entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

H1: Existe correlación significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

Tabla 14

Resultado de la prueba de hipótesis específica 2

		Comunicación Efectiva	Organización
--	--	-----------------------	--------------

Rho de Spearman	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,410
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	197	197
	Organización	Coeficiente de correlación	410	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	197	197

Nota. Elaboración propia (análisis SPSS)

A consecuencia de obtener una significancia de 0.000 se reconoce la hipótesis alterna, y con un Rho de 0.410 se exhibe una asociación estadística directa, significativa y moderada entre la comunicación efectiva y la dimensión organización.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

H1: Existe nexo significativo entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

Tabla 15

Resultado de la prueba de hipótesis específica 3

			Comunicación Efectiva	Dirección
Rho de Spearman	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,341
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	197	197
	Dirección	Coeficiente de correlación	,341	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	197	197

Nota. Elaboración propia (análisis SPSS)

A consecuencia de obtener una significancia de 0.000 se reconoce la hipótesis alterna, y con un Rho de 0.341 se exhibe una asociación estadística directa, significativa y baja entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

H1: Existe vínculo significativo entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.

Tabla 16

Resultado de la prueba de hipótesis específica 4

			Comunicación Efectiva	Control
Rho de Spearman	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,396
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	197	197
	Control	Coeficiente de correlación	,341	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	197	197

Nota. Elaboración propia (análisis SPSS)

A consecuencia de obtener una significancia de 0.000 se admite la hipótesis alterna, y con un Rho de 0.396 se exhibe una asociación estadística directa, significativa y baja entre la comunicación efectiva y la dimensión control.

V. DISCUSIONES

Continuando con el estudio planteado bajo el presente esquema indagatorio, se ejecutan las respectivas discusiones de la tesis que tiene como variables la comunicación efectiva y gestión administrativa, centrándose en el tema de conseguir la asociación estadística ejecutada y expuesta en el acápite anterior, planteándose las siguientes discusiones:

Considerando los resultados de las hipótesis halladas en el cuarto acápite, se ejecuta la discusión de la hipótesis general, evidenciándose la existencia de la asociación estadísticamente positiva y significativa entre la comunicación efectiva y la gestión administrativa en un órgano público ejecutor en Lima durante el 2022, pues se evidencia un valor 0.378 en el estadístico de Spearman con un valor de 0.000 de significancia, lo que se interpreta como, la existencia de un vínculo directo y proporcional entre estas variables, interpretándose como que, mientras más efectiva sea la comunicación, mayor es la eficiencia de la gestión administrativa. Que con respecto al estudio de Ojo et al. (2019) realizaron un estudio al cual denominaron “Comunicación institucional y efectividad de la administración en universidades del estado de Kwara en Nigeria”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 409 colaboradores de la administración de las diversas universidades consideradas en el estudio, se encontró que existía una asociación estadística con un $r=0.647$ y un valor de significancia que es el mínimo concluyendo que existe una relación directamente proporcional entre las variables planteadas. Que gracias a lo sustentado por Kurashvili et al. (2019) mencionando que las diversas estructuras procedimentales de una entidad, son de gran relevancia para el desarrollo de la misma, pues esos procedimientos intervienen en las diferentes funciones de las áreas de una organización, por ende, se asegura una buena gestión de ello. Asimismo, considerando la argumentación de Gross et al. (2020) quienes señalaron que esta dimensión son la clave fundamental para la transmisión del mensaje, pues la comunicación se otorga a través del desarrollo de estas habilidades. Que tomando también en consideración el estudio de Niño (2019) cuyo estudio al cual tituló “La comunicación interna y la gestión administrativa en el ISTP Trujillo, 2019”, en donde planteó como objetivo el

ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 31 colaboradores de la administración pública, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $r=-0.456$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que la comunicación interna se relaciona inversa y significativamente con la gestión administrativa. Por ello se considera que lo mencionado por Ojo et al. en el 2019, por Kurashvili et al. en el 2019, Gross et al. en el 2020 y lo encontrado en esta investigación generan una coincidencia crucial en cuanto a los descubrimientos del estudio ejecutado, en donde se manifiesta de manera general que una comunicación efectiva muy bien desarrollada por las diversas entidades, específicamente en el caso de este órgano público en Lima durante el año 2022, implica que la gestión se vaya desarrollando de una manera adecuada, pero también existe una divergencia elemental, quizá que solo se presente para esa muestra de estudio planteada en Niño en el 2019.

Por otro lado, considerando los resultados de las hipótesis halladas en el cuarto acápite, se ejecuta la discusión de la primera hipótesis específica, evidenciándose la presencia de la asociación estadísticamente positiva y significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor en Lima durante el 2022, pues se evidencia un valor 0.273 en el estadístico de Spearman con un valor de 0.000 de significancia, lo que se interpreta como, la existencia de un vínculo directo y proporcional entre la variable y la dimensión planificación, interpretándose como que, mientras más efectiva sea la comunicación, mayor es la eficiencia planificación en la gestión administrativa. Que con respecto al estudio ejecutado por, Sabino (2019) quien en su investigación titulada “Comunicación organizacional y gestión de la administración en Haugh – Lurín”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 40 colaboradores de la administración, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $Rho=0.592$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que el rol de la comunicación organizacional se relaciona significativamente con la gestión. Asimismo, Ganapathi (2019) manifestó que este

tipo de habilidades son cruciales para un colaborador dentro de una organización, pues la escritura, la lectura, la oralidad y la audiencia son elementos necesarios para destacar las funciones de un colaborador de una organización. Por lo tanto, se cree que lo dicho por Sabino en el 2019, por Ganapathi en el 2019 y lo encontrado en el presente estudio generan una coincidencia crucial en cuanto a los descubrimientos de la presente investigación ejecutada, en donde se manifiesta de manera general que las habilidades comunicativas desarrolladas dentro de las entidades, específicamente en el caso de este órgano público ejecutor en Lima durante el año 2022, implica que la planificación se vaya desarrollando de una manera adecuada.

Contiguamente, considerando los resultados de las hipótesis halladas en el cuarto acápite, se ejecuta la discusión de la segunda hipótesis específica, evidenciándose la existencia de la asociación estadísticamente positiva y significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor en Lima durante el 2022, pues se evidencia un valor 0.410 en el estadístico de Spearman con un valor de 0.000 de significancia, lo que se interpreta como, la existencia de un vínculo directo y proporcional entre la variable y la dimensión organización, interpretándose como que, mientras más efectiva sea la comunicación, mayor es la eficiencia en la organización de la gestión administrativa. Que con respecto al estudio ejecutado por Musheke y Phiri (2021) llevaron a cabo un estudio en donde se planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 88 colaboradores de la administración pública, se encontró que no existía una asociación estadística, puesto que el valor de significancia fue mayor al aceptado para encontrar la presunta relación, pues para esa muestra de estudio, la efectividad de la comunicación no tendría relación con el desempeño de una organización. Considerando también lo mencionado por Safapour et al. (2019) señalaron que esta posibilita la estructuración de diversos procesos, agilizando las actividades y los niveles requeridos para concretar comunicarse exitosamente. Por lo tanto, se considera que lo manifestado por Musheke y Phiri en el 2021, Safapour et al en el 2019 y lo descubierto en este estudio generan una coincidencia crucial en cuanto a los descubrimientos de la

presente investigación ejecutada, en donde se manifiesta de manera general que la comunicación efectiva desarrollada dentro de las entidades, específicamente en el caso de este órgano público en Lima durante el año 2022, implica que el proceso de organización dentro de la gestión administrativa se vaya desarrollando de una manera adecuada.

De la misma manera, considerando los resultados de las hipótesis halladas en el cuarto acápite, se ejecuta la discusión de la tercera hipótesis específica, evidenciándose la existencia de la asociación estadísticamente positiva y significativa entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor en Lima durante el 2022, pues se evidencia un valor 0.410 en el estadístico de Spearman con un valor de 0.000 de significancia, lo que se interpreta como, la existencia de un vínculo directo y proporcional entre la variable y la dimensión dirección, interpretándose como que, mientras más efectiva sea la comunicación, mayor es la eficiencia en la dirección de la gestión administrativa. Que con respecto al estudio de Amraei et al. (2022) en su estudio denominado “Vínculo de habilidades comunicativas gerenciales con respecto al desempeño organizacional en el personal de atención de salud en hospitales de educación”, en donde planteó como objetivo el ejecutar el análisis con respecto al grado de asociación de esas variables observadas, considerando una muestra de 39 gerentes y 195 enfermeras de diversos hospitales de Irán, se encontró que existía una asociación estadística pues el valor $r=0.279$ y el valor de significancia aceptado bajo el parámetro de aceptación de la hipótesis alterna, lo que se considera que las habilidades comunicativas de los gerentes son vinculadas positivamente al desempeño de la organización vista por el personal de salud de atención. Considerando también lo mencionado por Bateman y Snell's indicaron que hace referencia a las vías por el cual será procesado el mensaje dentro de una entidad u organización, que se divide en la comunicación descendente, su antagonista y la comunicación horizontal (Calle, 2021). Por último, considerando a González et al. (2020) quienes argumentaron es un proceso elemental dentro de la gestión, pues es la parte de apoyo y liderazgo en el cumplimiento de metas, promoviendo comunicación y motivación para el camino al logro de los propósitos de la entidad. Por ello se considera que lo mencionado por Amraei en el 2022,

Bateman y Snell's, lo mencionado también por González et al. en el 2020 y lo encontrado en el presente estudio generan una coincidencia crucial en cuanto a los descubrimientos de la presente investigación ejecutada, en donde se manifiesta de manera general que la comunicación efectiva desarrollada dentro de las entidades, específicamente en el caso de este órgano público ejecutor en Lima durante el año 2022, implica que el proceso de dirección dentro de la gestión administrativa se vaya desarrollando de una manera adecuada.

Por último, el cuarto objetivo específico se encontró como efecto aseverativo y verificable con los resultados estadísticos emitidos en el cuarto acápite, se probó que existe asociación estadísticamente significativa y positiva entre la variable comunicación efectiva y la dimensión control, pues se muestran resultados con un índice de correlación de 0.396 una significancia de 0.000 entre la variable comunicación efectiva y la dimensión control. Esto demuestra que existe una asociación estadísticamente significativa y positiva entre la dimensión y la variable. Que en referencia al estudio ejecutado por Razak (2019) ejecutó, un estudio al cual denominó "Eficiente comunicación como técnica y herramienta para alcanzar las metas organizacionales", cuyo estudio fue de un análisis del efecto de la comunicación efectiva en los logros que obtuvieron gracias a las metas organizacionales de los procesos de gestión. La metodología del estudio se orientó hacia lo cuantitativo, la muestra se constituyó por 193 trabajadores de la administración estatal de un organismo público de Malasia. Es estudio arrojó como resultados, luego del procesamiento de datos, valores con β_1 , β_2 y β_3 de 0.299, 0.365 y 0.221 en el orden respectivo, todos con una significancia de $p=0.005$, lo que se interpreta significativo. Se determina que existe efectos positivos y significativos de la comunicación efectiva en el alcance de los logros a través de los procesos de gestión en el órgano estatal de Malasia. A su vez, considerando lo mencionado también por Bateman y Snell's señalaron que estas son las que agrupan diversos elementos en la comunicación, como la motivación, el control de lo emitido y percibido, la transmisión de ideas precisas y totalmente claras, que se exhiban convincentes para ambas partes (Calle, 2021). Por ello se considera que lo mencionado por Razak en el 2019, Bateman y Snell's y lo encontrado en este estudio generan una coincidencia crucial con respecto a los descubrimientos de la presente investigación ejecutada, en donde se manifiesta de manera general que

la comunicación efectiva desarrollada dentro de las entidades, específicamente en el caso de este órgano público ejecutor en Lima durante el año 2022, implica que el proceso de control dentro de la gestión administrativa se vaya desarrollando de una manera adecuada.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Con un valor de 0.378 de Rho y 0.000 de significancia se resuelve la presencia de correlación positiva y relevante entre la comunicación efectiva y la gestión administrativa de un órgano público ejecutor en Lima – 2022, con ello se cumplió el objetivo del hallazgo de la relación entre las variables.

Segunda. - Con un valor de 0.273 de Rho y 0.000 de significancia se resuelve la existencia de correlación positiva y importante entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa de un órgano público ejecutor en Lima – 2022, con ello se cumplió el objetivo del hallazgo de la relación planteada.

Tercera. - Con un valor de 0.410 de Rho y 0.000 de significancia se resuelve la presencia de correlación positiva e importante entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa de un órgano público ejecutor en Lima – 2022, con ello se cumplió el objetivo del hallazgo de la relación planteada.

Cuarta. - Con un valor de 0.341 de Rho y 0.000 de significancia se resuelve la presencia de correlación positiva y importante entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa de un órgano público ejecutor en Lima – 2022, con ello se cumplió el objetivo del hallazgo de la relación planteada.

Quinta. - Con un valor de 0.396 de Rho y 0.000 de significancia se resuelve la presencia de correlación positiva y relevante entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa de un órgano público ejecutor en Lima – 2022, con ello se cumplió el objetivo del hallazgo de la relación planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Que, considerando el objetivo general, se recomienda al órgano público, la constante promoción para el desarrollo de una buena comunicación efectiva en las diversas áreas de labores de su organización, puesto que los resultados del estudio exhibieron que una comunicación efectiva se encuentra estrechamente vinculada con la gestión administrativa.

Segunda. - Que, con respecto al primer objetivo específico, se recomienda al órgano público, la constante promoción para el desarrollo de habilidades comunicativas en las diversas áreas de su organización, pues que las diversas habilidades comunicativas hacen que la planificación de la organización sea eficiente.

Tercera. - Considerando al segundo objetivo específico, se recomienda al órgano público, la constante promoción para el desarrollo de las funciones comunicativas, pues se realza la relevancia del estrecho vínculo existente con la parte organizativa dentro de una entidad.

Cuarta. - Que, con respecto al tercer objetivo específico, se recomienda al órgano público, la constante promoción para el empleo de los diversos canales de comunicación, pues se revela que están estrechamente vinculadas a la dirección dentro de una entidad.

Quinta. - Considerando al cuarto objetivo específico, se recomienda al órgano público, romper las brechas de la comunicación, pues se evidencia que la relevancia se posa en el estrecho vínculo existente con el control de una organización.

REFERENCIAS

- Abuarqoub, I. (2019). Language barriers to effective communication. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24(6), 64-77. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7406862.pdf>
- Amraei, M., Valizadi, H., Haghizadeh, M. & Faraji, F. (2022). The study of the relationship between communication skills of managers and organizational performance among nurses in teaching hospitals. *Depiction of Health*, 13, 83-96. <https://doh.tbzmed.ac.ir/Article/doh-1565>
- Arango, A., Estupiñan, J., Jimenez, L. & Chacón, L. (2020). *Estrategia de comunicación digital de manejo y fortalecimiento de las redes sociales para la fundación Fundeamor en Floridablanca, Santander*. [Tesis de grado - Colombia]. Fundación Universitaria Panamericana. <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/2152>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Ecuador: UIE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Ashrafullah, A., Pandey, R. & Mishra, A. (2018). The incidence of facial injuries in children in Indian population: a retrospective study. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 8(2), 82-85. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212426817301094>
- Ataguba, O. & Ataguba, J. (2020). Social determinants of health: the role of effective communication in the covid-19 pandemic in developing countries. *Globe Health Action*, 13(1). <https://doi.org/10.1080/16549716.2020.1788263>
- Bacud, S. (2020). Henri Fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 162-167. <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Economic Journal Odessa Polytechnic University*, 2(2),6-10. <https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>

- Biassibetti, C., Hoffman, L., Araujo, F., Wegner, W. & Kuerten, P. (2019). Comunicacao para a seguranca do paciente em internacoes pediátricas. *Revista Gaúcha de Engermagem*, 40(1).
<https://www.scielo.br/j/rngenf/a/dQdbGSgdxyBtXphLXsr5khv/abstract/?lang=pt>
- Bernal, S., Pereira, O. L., & Rodríguez, G. (2018). *Comunicación humana interpersonal: una mirada sistémica*. Bogotá: IberaM.
<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/596/1>
- Caldas, M., Carrion, R. y Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (empresa e iniciativa emprendedora)*. México: Editex.
https://books.google.es/books?id=ukpDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&lr=lang_en%7Clang_es&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Calle, B. (2021). *Comunicación efectiva en la formación profesional dentro de la política pública del sistema de educación superior – Instituto Antenor Orrego, 2020*. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58619>
- Celma, J. (2018). *Management para gestores del deporte*. Barcelona: Optimus Marketing and Management.
https://books.google.com.pe/books?id=wM9fDwAAQBAJ&dq=teor%C3%A9tica+de+la+gesti%C3%B3n+administrativa+FAYOL&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Charry, H. (2018), La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1).
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chancafé, F., Espinoza, R., Ramos, O. & Pompeyo, A. (2020). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector salud, 2020. *Journal of Business and Entrepreneurial*, 5(1).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7887990.pdf>

- Cohn, K. (2021). Developing effective communication skills. *Journal of Oncology Practice*, 3(6), 314-318. <https://doi.org/10.1200/JOP.0766501>
- Costa De Luna, L. y Lisboa, G. (2021). O que livros didáticos de matemática propoem para a aprendizagem de amostragem?. *Bolema*, 35(70), 815-839. <https://doi.org/10.1590/1980-4415v35n70a13>
- Cujia, M. (2019). Comunicación del gerente en instituciones educativas de Riohacha en la Guajira. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1). <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3000/3867>
- Di Mascio, F., Natalini, A. & Cacciatore, F. (2020). Public administration and progressive crises: information on the COVID-19 pandemic in italy. *American Society for Public Administration*, 50(6-7), 621-627. <https://doi.org/10.1177/0275074020941735>
- Enap (2020). Covid19 gestión pública en tiempo de crisis. *Con-texto*, (5), 1-16. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1291517/Contexto5_ENAP_2020.pdf
- Fuster, D. & Santa María, H. (2020). New functional model of research skills in social problema solving. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 12(1), 442-451. <https://www.int-jecse.net/data-cms/articles/20200715093335pm201024.pdf>
- Gersbach, H., Sorger, G. & Amon, C. (2018). Hierarchical growth: basic and applied research. *Journal of Economic Dynamics and Control*, 90, 434-459. <https://doi.org/10.1016/j.jedc.2018.03.007>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Gross, R., Martinez, Y. & Deroncele, A. (2020). Gestión de potencialidades formativas: la psicología positiva en relación con las habilidades

- comunicativas. *Revista Ciencia y Tecnología*, 20(26), 56-68.
<https://doi.org/10.47189/rcct.v20i26.283>
- Hang, N. (2020). Research function of planning in administrative Works at modern offices. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 20(1), 235-242. <http://annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/view/1239>
- Hernández, J. & Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67.
<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Kliuchnikova, O. y Pobegaylov, O. (2016). Rationalization of strategics management principles as a tools to improve a construction company services. *Procedia Engineering*, 150(2016), 2168-2172.
<https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.07.259>
- Kurashvili, G. y Goderdzishvili, B. (2019). The use of administrative management. *International Scientific Conference Journal*, 140-143.
<https://www.researchgate.net/profile/Badri-Gechbaia/publication/334963703>
- Ganapathi, N. (2019). The need for intercultural communication skills in the multicultural settings. *Journal of General Management Research*, 6(2), 39-47.
<https://www.scmsnoida.ac.in/assets/pdf/journal/vol6issue2/04NalinaGanapathi.pdf>
- Moreno, A., Fuentes, C. & Navarro, C. (2020). Covid-19 communication management in Spain: exploring the effect of information-seeking behavior and message reception in public's evaluation. *Investigación en Información y Comunicación*, 29(4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.02>
- Musheke, M. & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of Business and Management*, 9(2), 659-671.
<https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
- Niño, E. (2019). *La comunicación interna y la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Público "Trujillo" Trujillo – La Libertad – 2019*. [Tesis

de maestría – Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43947>

Nordin, S., Ahmad, A., Rashid, R., Che Omar, R. & Priyadi, U. (2021). Incidents and disaster avoidance: the role of communication management and the organizational communication climate in high-risk environments. *Sustainability*, 13, 1-16. <https://doi.org/10.3390/su131810138>

Ocampos, L. & Valencia, S. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes*. [Tesis de grado – Universidad de Tumbes]. Repositorio Unitumbes.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>

Ojo, O., Ojo, J., Atolagbe, A. & Oduwaire, R. (2019). Institutional communication and administrative effectiveness of university in Kawara State, Nigeria. *Pjere*, 6(1), 48-60. http://pu.edu.pk/images/journal/PJERE/PDF-FILES/5-V6_no1_19.pdf

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Rev Colomb Cir*, 2021(36), 188-192.
<https://doi.org/10.30944/20117582.878>

Quaranta, N. (2019). Comunicacao eficaz: um fator crítico de sucesso no tabalho em equipe. *Enfoques*, 31(1). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1669-27212019000100003&script=sci_abstract&tlng=pt

Ramirez, A., Ramirez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Académica: Contribuciones a la Economía*, 2017. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Razak, M., Wan, W., Durani, N., Salleh, A. & Binti, N. (2019). Effective communication as a tool for achieving organizational goals. *KnE Social Sciences*, 2019, 380-387. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i14.4324>

Sabino, T. (2019). *La comunicación organizacional y la gestión administrativa en HAUG S.A., Lurín, 2019*. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42927>

- Safapour, E., Kermanshachi, S., Kamalirad, S. & Tran, D. (2019). Identifying effective Project-based communication indicators within primary and secondary stakeholders in construction projects. *Journal of Legal Affairs and Dispute Resolution in Engineering and Construction*, 11(4). <https://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/%28ASCE%29LA.1943-4170.0000332>
- Salazar, J. (2021). *Transformación digital, reactivación económica y empleo en América Latina y El Caribe post covid-19*. USA: OEA. <http://riacevents.org/gtecs/wp-content/uploads/2021/02/ESP-TD-y-su-papel-en-promover-la-reactivacion-con-transformacion-en-AL.pdf>
- Samanez, N. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°*. [Tesis de grado – Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332>
- Sandoval, G. y Cáceres, E. (2021). Incidencia de la comunicación interna y la gestión por procesos en el servicio al cliente. *Digital Publisher*, 6(2), 203-212. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.469>
- Santos, L. & Benavides, J. (2022). Habilidades comunicativas en los docentes del Instituto de Admisión y Nivelación de la Universidad Técnica de Manabí. *Estudios de Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1). <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/700/822>
- Schmid, M., Tennina, M. y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349/816>
- Schuster, C., Weitzman, L., Sass, K., Meyer, J., Bersch, K., Fukuyama, F., Paskov, P., Rogger, D., Mistree, D. & Kay, K. (2020). Responding to COVID-19 trough surveys of public servants. *Public Administration Review*, 80(5), 792-796. <https://doi.org/10.1111/puar.13246>
- Shammari, A. (2021). Modern Information Technology in Higher Education: A Challenge to Covid-19. *Technium Romanian Journal of Applied Sciences*

and *Technology*, 3(3), 23-40.
<https://techniumscience.com/index.php/technium/article/view/3209>

Taylor, T., Muwowo, F. & Phiri, Z. (2018). Constraining factors in realizing strategic plan objectives by local authorities in Zambia. *Strategic Public Management Journal*, 4(7), 98-119. <https://doi.org/10.25069/spmj.433191>

Valencia, N. & Robles, A. (2022). Habilidades comunicativas y de relación en la educación superior de disciplinas dirigidas al asesoramiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1).
<https://www.redalyc.org/journal/3314/331469022019/html/>

Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión de riesgo reputacional en tiempos de covid-19. *El profesional de la información*, 29(2), 1-18. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión planificación de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión organización de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión dirección de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p> <p>Existe relación entre la comunicación efectiva y la dimensión control de la gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022.</p>

Metodología	Variables	Población, Muestra y Muestreo
<p>Tipo de investigación Investigación de tipo básica</p> <p>Diseño de investigación Investigación de diseño no experimental</p> <p>Tipo de investigación Investigación de tipo básica</p> <p>Nivel de investigación Investigación de nivel correlacional</p> <div data-bbox="190 606 448 813" style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Donde “m” es la muestra, “r” el grado de correlación, “o1” es la variable comunicación efectiva y “o2” es gestión administrativa</p>	<p>Variable 1: Comunicación efectiva</p> <p>Definición Petrone (2021) mencionó que la comunicación efectiva es la transferencia informativa entre sujetos, que debe ser clara y entendida por ambos, debido a que podrían estar influenciados por cosas de diferentes contextos, como la percepción de valores, aspectos de la sociedad, y que se puede hacer eficaz la comunicación entendiendo que trata de enviar el mensaje oriente al receptor y obtenga una respuesta conciliada entre ellos.</p> <p>Instrumento Cuestionario de comunicación efectiva</p> <p>Dimensiones habilidades comunicativas, funciones de la comunicación, canales formales de comunicación y barreras de comunicación.</p> <p>Variable 2: Gestión administrativa</p> <p>Definición Ramírez et al. (2017) se basan en Fayol para describir a la “organización” como la acción de la distribución de competencias, responsabilidades y funciones de los miembros de una organización, con el propósito que ejecuten con eficiencia sus labores, cumpliendo así los objetivos planteados en la planificación.</p> <p>Instrumento Cuestionario de Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones Control, planificación, dirección y organización.</p>	<p>Población Trabajadores administrativos de un órgano publico ejecutor en Lima.</p> <p>Muestra La muestra estará constituida por 197 trabajadores administrativos.</p> <p>Muestreo El muestreo será probabilístico.</p>

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de la variable comunicación efectiva

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación efectiva	Petrone (2021) manifestó que es el traspaso de cualquier información, considerando imprescindible la claridad y comprensibilidad entre las partes involucradas, ya que pueden verse influenciadas por factores de diferentes contextos, como los valores percibidos, los aspectos sociales y la posible comunicación efectiva si alguien entiende lo que está tratando de transmitir un mensaje al destinatario y obtener una respuesta coherente entre ellos.	Esta variable se valorará con respecto a sus dimensiones, y lo que resulten de sus indicadores.	Habilidades comunicativas	Comunicación no oral, oral, escrita, retroalimentación y escucha activa.	El cuestionario se constituyó por 19 ítems de respuestas múltiples. NUNCA, CASI SIEMPRE, CASI SIEMPRE, CASI NUNCA Y AVECES
			Funciones de la comunicación	Expresión de emociones, información control y motivación.	
			Canales formales de la comunicación	Descendente, Horizontal, Ascendente	
			Barreras de la comunicación	Percepción selectiva, comunicación políticamente correcta, emociones, lenguaje	

Fuente: Elaboración Propia

Matriz de Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión administrativa	Ramirez et al. (2017) consideró a Fayol en la concepción de la administración, pues Fayol señalaba que es el agrupamiento de acciones por la cual se distribuyen competencias individuales de las personas, asumiendo responsabilidades y funciones dentro de una organización, que posee como objetivo el cumplimiento de metas estrictamente planificadas, y que ejecutarían adecuadamente cada uno de los procesos dentro de la administración	Esta variable se valorará con respecto a sus dimensiones, y lo que resulten de sus indicadores.	Planificación	Ejecución del plan estratégico, operativo, estrategias de trabajo, políticas de gestión interna y externa y los objetivos como organización	El cuestionario se constituyó por 19 ítems de respuestas múltiples. NUNCA, CASI SIEMPRE, CASI SIEMPRE, CASI NUNCA Y AVECES
			Organización	Delegación de equipos, estructura organizacional sobre procesos y personal; los indicadores de la dirección.	
			Dirección	Cultura sobre organización, motivación y evaluación de los desempeños, coordinación y juntas	
			Control	Control interno, presupuestal y de procesos, evaluación del desempeño.	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3

Prueba de confiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=COMUNICACIONEFECTIVA GESTIONADMINISTRATIVA
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Notas		
Salida creada		02-JUL-2022 12:28:07
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	197
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=COMUNICACIONEFECTIVA GESTIONADMINISTRATIVA /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	197	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	197	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	2

Anexo 4

Instrumentos de recolección de datos Cuestionario sobre Comunicación Efectiva

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, para el desarrollo de la investigación de comunicación efectiva. Se pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una “x” las respuestas que usted considere posible en el siguiente cuestionario.

A continuación, se muestra las alternativas que nos ayudaran a responder las preguntas de las siguientes páginas.

Para responder utilice la siguiente clave: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN), Nunca (N)

DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS	Valoración				
	N	CN	AV	CS	S
1. Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.					
2. Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.					
3. Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.					
4. Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.					
5. Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.					
6. Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.					
DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN					
7. Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.					
8. Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.					
9. En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.					
10. El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes					
DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN					
11. El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.					
12. Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.					
13. Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas					
14. Puede entablar un diálogo con su autoridad.					
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE SUPERACIÓN					
15. Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas					
16. Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo					
17. Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones					
18. El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente					
19. Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.					

Cuestionario sobre Gestión Administrativa
(Basado en las dimensiones de Fayol)
Tomado de Nunura (2022)

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, para el desarrollo de la investigación de gestión administrativa. Se pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una “x” las respuestas que usted considere posible en el siguiente cuestionario.

A continuación, se muestra las alternativas que nos ayudaran a responder las preguntas de las siguientes páginas.

Para responder utilice la siguiente clave: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN), Nunca (N)

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	Valoración				
	N	CN	AV	CS	S
1. Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.					
2. Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.					
3. Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.					
4. Los colaboradores participan en la creación de instrumentos de gestión.					
5. Los colaboradores tienen conocimiento de los instrumentos de gestión					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
6. Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.					
7. Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.					
8. Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.					
9. Los colaboradores tienen claras las funciones que tienen que realizar.					
10. El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
11. Se motiva a los colaboradores de la organización de forma permanente.					
12. Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.					
13. Se realiza trabajos en equipo entre colaboradores y con las autoridades.					
14. El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.					
15. Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.					
DIMENSIÓN 4: CONTROL					
16. Se evalúa de forma contante el desempeño de los colaboradores.					
17. Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.					
18. Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación					
19. Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.					
20. Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.					

Anexo 5

Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		Muy Deficiente	Deficiente	Aplicable	Muy Eficiente	Muy Deficiente	Deficiente	Aplicable	Muy Eficiente	Muy Deficiente	Deficiente	Aplicable	Muy Eficiente	
DIMENSION 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS														
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.			X				X					X	
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.			X				X					X	
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.			X				X					X	
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.			X				X					X	
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.			X				X					X	
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.			X				X					X	
DIMENSION 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN														
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.			X				X					X	
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.			X				X					X	
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.			X				X					X	
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes			X				X					X	
DIMENSION 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN														
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.			X				X					X	
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.			X				X					X	
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas			X				X					X	
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.			X				X					X	
DIMENSION 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN														
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas			X				X					X	
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo			X				X					X	
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones			X				X					X	
18	El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente			X				X					X	
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.			X				X					X	

Observaciones: Hay suficiencia / No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Raúl Villalobos Jaquehua** **DNI: 43572799**

Especialidad del validador:

No aplicable []

02 de Junio de 2022.



Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Acti
Ve a C

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³			Sugerencias	
		Muy Deficiente	Deficiente	Aplicable	Muy Eficiente	Muy Deficiente	Deficiente	Aplicable	Muy Eficiente	Muy Deficiente	Deficiente		Aplicable
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS													
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.				X				X				
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.				X				X				
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.				X				X				
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.				X				X				
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.				X				X				
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.				X				X				
DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN													
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.				X				X				
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.				X				X				
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.				X				X				
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes				X				X				
DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN													
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.				X				X				
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.				X				X				
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas				X				X				
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.				X				X				
DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN													
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas				X				X				
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo				X				X				
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones				X				X				
18	El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente				X				X				
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.				X				X				

Observaciones: Hay suficiencia / No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Kriss Calla Vásquez DNI: 41599709

Especialidad del validador: Código Renacyt: P0061802 Scopus Author ID: 57216182573

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

02 de Junio de 2022.



Activa
Ve a Co

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS														
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.			X			X			X				
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.			X			X			X				
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.			X			X			X				
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.			X			X			X				
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.			X			X			X				
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.			X			X			X				
DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN														
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.			X			X			X				
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.			X			X			X				
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.			X			X			X				
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes			X			X			X				
DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN														
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.			X			X			X				
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.			X			X			X				
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas			X			X			X				
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.			X			X			X				
DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN														
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas			X			X			X				
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo			X			X			X				
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones			X			X			X				
18	El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente			X			X			X				
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.			X			X			X				

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del Juez validador Mg: Cesar Augusto Peña Ccahuana DNI: 44101013

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

15 de Mayo de 2022.


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.	X		X		X		
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Los colaboradores participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
5	Los colaboradores tienen conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.	X		X		X		
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.	X		X		X		
	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
	Los colaboradores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
8	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
11	Se motiva a los colaboradores de la organización de forma permanente.	X		X		X		
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.	X		X		X		
13	Se realiza trabajos en equipo entre colaboradores y con las autoridades.	X		X		X		
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.	X		X		X		
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.							
DIMENSIÓN 4: CONTROL								
16	Se evalúa de forma constante el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.	X		X		X		
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X		
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.	X		X		X		
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia / No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Raúl Villalobos Jaquehua

Especialidad del validador:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

No aplicable []
DNI: 43572799



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.	X		X		X		
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Los colaboradores participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
5	Los colaboradores tienen conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.	X		X		X		
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.	X		X		X		
8	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
	Los colaboradores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
11	Se motiva a los colaboradores de la organización de forma permanente.	X		X		X		
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.	X		X		X		
13	Se realiza trabajos en equipo entre colaboradores y con las autoridades.	X		X		X		
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.	X		X		X		
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CONTROL								
16	Se evalúa de forma constante el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.	X		X		X		
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X		
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.	X		X		X		
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia / No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Kriss Calla Vásquez DNI: 41599709

Especialidad del validador: Código Renacyt: P0061802 Scopus Author ID: [57216182573](#)

02 de Junio de 2022.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Ac
Ve

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.						
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.						
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.						
4	Los empleados participan en la creación de instrumentos de gestión.						
5	Los empleados tienen conocimiento de los instrumentos de gestión						
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.						
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.						
	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.						
	Los empleados tienen claras las funciones que tienen que realizar.						
8	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.						
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN							
11	Se motiva a los empleados de la organización de forma permanente.						
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.						
13	Se realiza trabajos en equipo entre empleados y con las autoridades.						
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.						
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.						
DIMENSIÓN 4: CONTROL							
16	Se evalúa de forma constante el desempeño de los empleados.						
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.						
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación						
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.						
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.						

Observaciones: **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Cesar Augusto Peña Ccahuana**

Especialidad del validador: **Mg. Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

No aplicable []
DNI: 44101013



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 6

Carta de presentación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima SJL, 17 de junio de 2022

Nº Carta P. 283 – 2022-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dra. Elizabeth Zulema Tomas Gonzáles
Directora General
Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja

Asunto: Carta de Presentación del estudiante PARCO CASAVARDE BETSY ZARELLA.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PARCO CASAVARDE BETSY ZARELLA, identificado(a) con DNI N.º 42322241 y código de matrícula N° 7002653667; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UN ÓRGANO PÚBLICO EJECUTOR, LIMA – 2022.

En ese sentido, solicito a su digna persona, facilitar el acceso de mi persona a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado, Administrativo
(MRCV)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184

Anexo 7

Consentimiento informado de parte de la Institución.

BETSY PARCO CASAVERDE

De: WEBMASTER INSNSB
Enviado el: martes, 21 de junio de 2022 08:28
Para: BETSY PARCO CASAVERDE
CC: WEBMASTER INSNSB; WEBMASTER INSNSB; Mesa de Partes - INSNSB
Asunto: INSNSB-MESA DE PARTES DIGITAL - SEGUIMIENTO N°: MPD2021-09060



MESA DE PARTES DIGITAL

SOLICITUD REGISTRADA: martes, 21 de junio de 2022 , en horas de: 08:28:00

Datos del solicitante

TIPO DE PERSONA: : CIUDADANO
TIPO DOCUMENTO : DNI
NUMERO DE DOCUMENTO : 42322241
APELLIDOS : PARCO CASAVERDE
NOMBRES : BETSY ZARELLA
CELULAR : 987792212
TELÉFONO :
CORREO : bparco@insnsb.gob.pe
DIRECCIÓN : PSJE PACAE NRO 198 B MZ B LT 21 V ZONA - EL AGUSTINO - LIMA - LIMA

Datos del documento

TIPO DE DOCUMENTO : CARTA
N° DOCUMENTO : P. 283 – 2022-1 EPG
N° FOLIO(S) : 1
ASUNTO : CARTA DE PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTE PARCO CASAVERDE BETSY ZARELLA.
DOCUMENTO ADJUNTO : [210620220827-N° Carta P. 283 – 2022-1 - PARCO CASAVERDE BETSY ZARELLA - CARTA DE PRESENTACIÓN.pdf](#)
CANTIDAD DE DOCUMENTOS COMO ANEXOS : 0

FECHA REGISTRO DE LA SOLICITUD: martes, 21 de junio de 2022, en horas de: 08:28:00.
La solicitud y recepción de los documentos se efectuará según **fecha registro de la solicitud**, en el siguiente horario:
1.- Desde las 00:00 horas hasta las 17:00 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día.
2.- Después del horario de 17:01 horas hasta las 23:59 horas, se consideran presentados el día hábil siguiente.
3.- Los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente.

El presente mensaje puede contener información confidencial o privilegiada y su uso es exclusivo del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja. Su divulgación, distribución, copia y/o adulteración está prohibido y sólo debe ser conocido y usado por el destinatario previsto. Si usted ha recibido este mensaje por error proceda a eliminarlo y notificarlo al remitente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PUMACAYO PALOMINO ILICH IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022", cuyo autor es PARCO CASAVERDE BETSY ZARELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PUMACAYO PALOMINO ILICH IVAN DNI: 43700917 ORCID: 0000-0003-1341-2613	Firmado electrónicamente por: IPUMACAYOP el 01- 12-2022 08:54:44

Código documento Trilce: TRI - 0405021