



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración

**Comunicación organizacional y proceso administrativo en los trabajadores de la  
UGEL – 09 del Distrito de Hualmay, año 2024**

## **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

## **Autora**

**Antuanet Estefany Rodríguez Ramos**

## **Asesora**

Dra. Patricia Elena Ramos La Rosa

Huacho - Perú

2025



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela profesional de Administración**

## METADATOS


<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Rodriguez Ramos Antuanet Estefany	72801141	04 de noviembre del 2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Patricia Elena Ramos La Rosa	42929056	0000-0002-3945-0899
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Tania Luz Tafur Pittman	15730137	0000-0002-4370-090X
Williams Ramiro Calla Jaimes	41469196	0000-0002-3174-2248

# Rodriguez Ramos 2024-063219

## COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS TRABAJADORES DE LA UGEL - 09 ...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:2997267951

Fecha de entrega

3 sep 2024, 3:33 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 sep 2024, 3:43 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

2024-063219\_\_SOLICITUD-SN\_\_1\_removed.pdf

Tamaño de archivo

1.0 MB

85 Páginas

18,406 Palabras

108,163 Caracteres

Activar Windows

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe


▸ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)


### Exclusiones

▸ N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

18%  Fuentes de Internet

3%  Publicaciones

12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Activar Windows

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a mi padre Marcelino Rodriguez, mi madre Epifania Ramos Días y mi hermana Yanet Ramos, por su apoyo y amor incondicional.

*Rodriguez Ramos Antuanet Estefany*

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi agradecimiento al personal administrativo UGEL – 09, por su invaluable apoyo y eficiencia, que facilitaron cada etapa de este proyecto. También, mi gratitud a todos los encuestados, cuya disposición y honestidad fueron esenciales para obtener resultados significativos. Gracias por compartir sus experiencias y tiempo con nosotros. Su colaboración ha sido fundamental para el éxito de nuestro estudio.

*Rodriguez Ramos Antuanet Estefany*

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	vii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema .....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos .....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivo específicos .....	7
1.4 Justificación de la investigación .....	7
1.5 Delimitaciones del estudio .....	9
1.6 Viabilidad del estudio.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	11
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	13
2.2 Bases teóricas .....	14
2.4 Definición de términos básicos.....	28
2.5 Hipótesis de la investigación .....	29
2.5.1 Hipótesis general .....	29
2.5.2 Hipótesis específicas.....	29
2.6 Operacionalización de la variable.....	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	30
3.1 Diseño metodológico.....	30
3.2 Población y muestra .....	31

3.2.1 Población .....	31
3.2.2 Muestra .....	31
3.3 Técnica de recolección de datos .....	32
3.4 Técnica para el procesamiento de la información .....	32
CAPÍTULO IV RESULTADOS .....	33
4.1 Análisis de resultados descriptivo .....	33
4.2 Contratación de hipótesis .....	44
CAPITULO V. DISCUSIÓN .....	50
5.1 Discusión. ....	50
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
6.1 Conclusiones.....	52
6.2 Recomendaciones. ....	53
REFERENCIAS .....	54
7.1 Fuentes electrónicas.....	54
Anexo 01 .....	58
Anexo 02 .....	59



## ÍNDICE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables	29
<b>Tabla 2</b> Frecuencia y porcentajes de la información sexo	33
<b>Tabla 3</b> Frecuencia y porcentajes de información edad	33
<b>Tabla 4</b> Frecuencia y porcentajes de la información tiempo de servicio	34
<b>Tabla 5</b> Frecuencia y porcentaje de la variable comunicación organizacional	35
<b>Tabla 6</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión formalidad de la comunicación	36
<b>Tabla 7</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación asertiva	37
<b>Tabla 8</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión lineamiento de una buena comunicación	38
<b>Tabla 9</b> Frecuencia y porcentaje de la variable proceso administrativo	39
<b>Tabla 10</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión planeación	40
<b>Tabla 11</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización	41
<b>Tabla 12</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección	42
<b>Tabla 13</b> Frecuencia y porcentaje de dimensión control	43
<b>Tabla 14</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	44
<b>Tabla 15</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman para variable comunicación organizacional y variable proceso administrativo	45
<b>Tabla 16</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman para dimensión formalidad de la comunicación y variable proceso administrativo	46
<b>Tabla 17</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman para dimensión comunicación asertiva y variable proceso administrativo	47
<b>Tabla 18</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman para dimensión lineamiento para buena comunicación y variable proceso administrativo	48
<b>Tabla 19</b> Matriz de consistencia	58

## ÍNDICE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Porcentaje de información de sexo .....	33
<b>Figura 2</b> Frecuencia y porcentajes de información edad .....	33
<b>Figura 3</b> Porcentaje de información edad .....	34
<b>Figura 4</b> Frecuencia y porcentajes de la información tiempo de servicio .....	34
<b>Figura 5</b> Porcentaje de la información tiempo de servicio .....	35
<b>Figura 6</b> Porcentaje de variable comunicación organizacional .....	36
<b>Figura 7</b> Porcentaje de la dimensión formalidad de la comunicación .....	37
<b>Figura 8</b> Porcentaje de la dimensión comunicación asertiva.....	38
<b>Figura 9</b> Porcentaje de la dimensión lineamiento de una buena comunicación .....	39
<b>Figura 10</b> Porcentaje de la variable proceso administrativo.....	40
<b>Figura 11</b> Porcentaje de la dimensión planeación .....	41
<b>Figura 12</b> Porcentaje de la dimensión organización.....	42
<b>Figura 13</b> Porcentaje de la dimensión dirección.....	43
<b>Figura 14</b> Porcentaje de dimensión control .....	44

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL—09 del distrito de Hualmay en el año 2024. Material y Método: Se empleó un diseño correlativo explicativo. La muestra probabilística incluyó a 55 trabajadores de la UGEL—09 de Hualmay. Se utilizó un cuestionario de tipo escala Likert como instrumento de medición. Para la prueba de hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Resultados: La variable "comunicación organizacional" comprende dimensiones como la formalidad, la comunicación asertiva y los lineamientos para una buena comunicación. El 34.5% de los encuestados afirmó que la comunicación organizacional es baja, un 40% la consideró de nivel medio y el 25.5% la calificó de alta en la UGEL—09. Respecto a la variable "proceso administrativo", el 34.5% de los participantes percibió un nivel bajo, el 32.7% un nivel medio, y otro 32.7% lo consideró alto. Conclusión: La prueba de hipótesis reveló una relación lineal estadísticamente significativa, buena y directamente proporcional entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo, con un valor de p de 0.000, que es menor a 0.05, y un grado de correlación positiva fuerte, Spearman de 0.795, entre las variables mencionadas.

**Palabras clave:** información organizacional, procesos de comunicación, gestión, administración.

## ABSTRACT

This research study aimed to determine the relationship between organizational communication and the administrative process executed by the workers of UGEL – 09 in the district of Hualmay, year 2024. Material and Method: An explanatory correlational design was used. The probabilistic sample consisted of 55 workers from UGEL – 09 in the district of Hualmay. A Likert scale survey questionnaire was used as an instrument. Spearman's correlation coefficient was used for hypothesis testing. Results: The variable "organizational communication" encompasses the dimensions of communication formality, assertive communication, and guidelines for good communication. 34.5% of the respondents claim that organizational communication is low, 40% consider that the communication is at a medium level, and 25.5% believe that organizational communication is high at UGEL – 09. On the other hand, for the variable "administrative process," the respondents indicate that 34.5% consider the administrative process to be low, 32.7% perceive it at a medium level. Furthermore, 32.7% believe that the variable has a high level at UGEL – 09. Conclusion: The hypothesis testing indicates that there is a statistically significant, good, and directly proportional linear relationship with a p-value=0.000, which is less than 0.05, and a strong positive Spearman correlation of 0.795, between the variables; organizational communication and the administrative process executed by the workers of UGEL – 09 in the district of Hualmay, year 2024.

**Keywords:** organizational information, communication processes, management, administration.

# INTRODUCCIÓN

En un entorno globalizado, la comunicación organizacional trasciende las fronteras locales, convirtiéndose en un pilar esencial para las organizaciones que buscan adaptarse y prosperar en diversos contextos culturales y económicos. Las organizaciones, en particular, enfrentan el desafío de integrar prácticas de comunicación que sean eficaces a través de sus diferentes áreas o departamentos, lo que requiere una comprensión profunda de las dinámicas interculturales. Los procesos administrativos, desde la planificación hasta la evaluación de desempeño, dependen intrínsecamente de una comunicación organizacional efectiva.

La gestión administrativa moderna, la comunicación organizacional desempeña un papel crucial en el éxito y eficiencia de las entidades educativas. Este estudio se centra en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) – 09 del distrito de Hualmay durante el año 2024. A través del análisis de las interacciones y el flujo de información entre los trabajadores, esta investigación busca descifrar los patrones y efectos de la comunicación efectiva en la dinámica administrativa general de la institución. El proceso administrativo, compuesto por la planificación, organización, dirección y control, requiere una comunicación clara y efectiva para su óptimo funcionamiento.

La tesis se estructuró en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se aborda el planteamiento del problema y se establece la delimitación de la investigación, la formulación del problema general y específico, los objetivos generales y específicos, la justificación y la viabilidad de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico, que abarca los antecedentes nacionales e internacionales, así como las bases teóricas sobre comunicación organizacional y proceso

administrativo. Además, se definen los términos básicos, se formula la hipótesis general y específica y se realiza la operacionalización de variables.

Capítulo III: Considera el aspecto metodológico, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de la información.

Capítulo IV: Explicar los resultados obtenidos en los 39 ítems que componen el cuestionario.

Capítulo V: En este capítulo se realiza la discusión de los resultados comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales.

Capítulo VI: Se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio. Por último, se citan las fuentes de información

# **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La comunicación organizacional ha adquirido una importancia y complejidad para las organizaciones en el mundo, debido a que las organizaciones no solo están expuestas a los cambios culturales, sino que los mecanismos tecnológicos inciden que el desarrollo de la comunicación y los procesos que se desarrollan en estos entornos.

En el Congreso Internacional de Contaduría e Informática desarrollado en México se señaló la importancia de la comunicación organizacional en las empresas e instituciones tanto públicas como privadas. Además, se indica la necesidad de abordar su estudio tanto en el ámbito práctico como académico. Por otro lado, se reconoce la necesidad de establecer una comunicación organizacional efectiva que facilite la retroalimentación a través de sistemas abiertos y compartidos entre los miembros de la organización, surge el interés por analizar los sistemas de comunicación existentes en estas entidades para medir su eficiencia. Desde la perspectiva teórica, se evidencia que la comunicación organizacional está ganando relevancia en la investigación en México, siendo reconocida como un factor impulsor del crecimiento empresarial y contribuyendo a un mejor rendimiento de la organización (Soria & Pérez, 2022).

Una empresa eficiente logra alcanzar sus metas a corto y largo plazo, esto requiere la coordinación entre los procesos administrativos, y una eficiente comunicación organizacional. Los pilares proceso y comunicación generan que el personal se adapte a los entornos caracterizados por las turbulencias. Si bien la supervivencia es el propósito fundamental de toda organización, abordando constantemente los desafíos del entorno en el que opera, se vuelve esencial contar con una ventaja competitiva que requieren tanto procesos como comunicación eficiente (Contreras & Garibay, 2020).

La comunicación que fluye constituye un elemento esencial en el tejido interno y externo de cualquier estructura empresarial. Este conjunto de mensajes no solo se limita a la transmisión de información, sino que también abarca la interacción y el intercambio de ideas, perspectivas y conocimientos (González & González, 2023). La comunicación organizacional no se reduce simplemente a la transmisión de datos; es un proceso dinámico que engloba la construcción de relaciones, la definición de roles, la resolución de conflictos y la promoción de la colaboración. Los mensajes intercambiados entre los actores de la institución se convierten en la fuerza impulsora que da forma a la cultura organizacional, influyendo en la cohesión del equipo, la toma de decisiones y la consecución de metas comunes. Además, la comunicación no se circunscribe únicamente al ámbito interno de la organización, sino que se extiende hacia su entorno externo. La interacción con clientes, proveedores, autoridades reguladoras y otros actores externos implica como se percibe la sociedad a la organización, así como la gestión de percepciones y la construcción de relaciones sólidas.

El proceso administrativo tiene una importancia significativa en las organizaciones públicas de España, ya que proporciona un marco estructurado para la gestión eficiente y efectiva de los recursos y actividades gubernamentales. La fase de planificación del proceso administrativo es crucial para establecer metas, objetivos y estrategias a largo plazo para las organizaciones públicas. Esto permite que las entidades gubernamentales en España alineen sus acciones con las necesidades y expectativas de los ciudadanos. La fase de organización del proceso administrativo ayuda a estructurar y distribuir eficientemente los recursos para optimizar el rendimiento y la eficiencia. Por otro lado, el garantizar procesos administrativos eficiente facilita la recopilación y análisis de información relevante para la toma de decisiones. Las organizaciones públicas en España dependen de decisiones informadas para abordar problemas complejos y



responder a las cambiantes necesidades de la sociedad (González & González, 2023). Las organizaciones públicas en España se enfrentan a un entorno en constante cambio. La fase de control del proceso administrativo permite a estas organizaciones adaptarse a nuevos desafíos, realizar ajustes según sea necesario y mantener la eficacia operativa.

En Colombia la gestión pública requiere que sus procesos administrativos se apoyen en la transparencia y la rendición de cuentas en las organizaciones públicas. Establecer procesos claros y documentados ayuda a demostrar cómo se toman decisiones y se gestionan los recursos, lo que fortalece la confianza pública, para crear una cultura ciudadana propositiva (Valencia & Castaño, 2023).

En el foro de Comunicación Interna organizado por Amcham Perú, donde se congregó la participación de diversas empresas dentro de las que destacaron Tinder, Arca Continental, Grupo IBT y Pacíficos Seguros. Las empresas manifestaron que la adaptación a las nuevas demandas generadas por la pandemia llevó a una transformación en la comunicación interna en sus organizaciones. En este escenario, la digitalización desempeñó un papel fundamental para que las empresas pudieran mantener sus operaciones, sin embargo, la comunicación organizacional se volvió dependiente de la tecnología y se despersonalizó. Por otro lado, empresas como Tinder afirmaron que después de la pandemia han continuado con un modelo de comunicación organizacional híbrido, pero para sostener el modelo híbrido para esta empresa es fundamental contar con canales de comunicación específicos para diversas actividades, tales como canales para reuniones individuales, canales de equipos o canales de gerencia (Noceda, 2022).

En la Región Amazonas se identifica que la deficiencia en la gestión de la organización públicas en zonas rurales está vinculada a la inadecuada gestión de la comunicación organizacional, además los trabajadores manifiestan una limitada

participación en la organización, esto demuestra un débil sentimiento de pertenencia con la organización (Polo, Tunque, Collantes, & Christian, 2021)

La percepción de los usuarios de con respecto a los procesos administrativos en instituciones públicas no es la más alentadora, aproximadamente el 30% de usuarios inicia un proceso de reclamo o queja ante instituciones públicas. La ineficacia de los procesos administrativos en instituciones públicas en el Perú tiene diversas causas que afectan negativamente su funcionamiento y la prestación de servicios. Dentro de la que destacan; una excesiva burocracia, falta de tecnología y automatización, débil gestión del talento humano, deficiente comunicación organizacional y carencia de mecanismos de participación de la ciudadanía (Ortega & Bejas, 2020).

En la Región Lima en las organizaciones públicas existes dos percepciones con respecto a comunicación organizacional, desde el nivel ascendente se considera regular pero desde el nivel de comunicación descendente el nivel es buena, las impresiones con respecto a la comunicación organizacional varían acorde los niveles de confianza intrapersonal que existen entre los trabajadores, además los procesos administrativos en las instituciones públicas se ven afectados por una deficiente trasferencia de información entre personal carente de competencias que requiere la institución (Toledo, 2021).

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) N° 09- Huaura forma parte de la Dirección Regional de Educación Lima-Provincias y tiene su sede en el distrito de Hualmay, operando en las instalaciones antiguas de la Institución Educativa N° 20330 en la provincia de Huaura. (UGEL 09, 2024). La UGEL 09 cumple la función de supervisión y apoyo a las instituciones educativas en su jurisdicción, la implementación de políticas educativas, la gestión de recursos, la planificación y evaluación de programas educativos, entre otras tareas relacionadas con la administración y mejora del sistema educativo en su área geográfica.

Durante el proceso de observación, se identificó que la UGEL 09 enfrentan limitaciones en cuanto a infraestructura y recursos, lo que dificulta la mejora de las instalaciones educativas y la provisión de materiales y personal suficientes. Además, se presentó constante demandas y quejas con respecto a la asignación y gestión del personal docente y administrativo puede ser un desafío, especialmente en áreas con rurales. Una de las reas con mayor incidencias de conflictos o problemas son las áreas de planillas y tramite documentario, con respecto a la área de planilla se observó frecuentes errores en los procesos para pago de personal, lo que generaba que exista molestia por parte del personal y de los usuarios, los pagos se retrasan por errores de comunicación y errores en procesos que conlleva a tener muchos expedientes condición de observado y que en su mayoría no se corrige hasta que los interesados hagan el seguimiento respectivo. De forma similar se ha observado en el área de tramite documentario problema vinculados a comunicación, debido a que en algunos casos los expedientes inician el proceso administrativo de forma errónea desde esta área, lo que conlleva a retraso en todo el proceso. Entonces se deduce que el común denominador en estas demandas, es que se desarrolla de manera ineficiente los procesos administrativos generando confusión y malestar tanto entre los trabajadores como a los usuarios. Por tanto, se puede observar que los trámites se retornan por errores administrativos, por carencia de sustento entre otros, esto indica que existe entre áreas de la UGEL una deficiente comunicación organizacional que incide en retrasar, obstaculizar la eficiencia en los procesos administrativos que ejecuta la institución.

El diagnóstico de la deficiente comunicación organizacional y los errores en los procesos administrativos en una UGEL 09 implica analizar las causas subyacentes que contribuyen a este problema. Estas causas están vinculadas a las existencias de barreras de comunicación que señalan la ausencia canales de comunicación claros, falta de

retroalimentación, diferencias culturales y malentendidos. Asimismo, se observa un clima laboral deficiente, se observa un nivel bajo de confianza, colaboración y apertura en la comunicación con desconfianza. Con respecto al proceso administrativo, se observa una carencia en el mapeo e incongruencia entre las situaciones que figuran en el sistema y el proceso físico, y limitaciones para identificar áreas de ineficiencia, como redundancias, falta de claridad en roles y responsabilidades, o demoras en la toma de decisiones.

De persistir el problema que presenta la UGEL 09 vinculado a la comunicación organizacional y el proceso administrativo puede generar una mayor escala en malentendidos entre el personal docente y administrativo incrementando las quejas, incrementa la frustración y desmotivación entre el personal, lo que termina afectando la calidad de la planificación, ejecución de programas educativos y al rendimiento general de la entidad.

Después de lo expuesto en los párrafos anteriores, la investigación se orientó a investigar la relación entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la comunicación organizacional se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿En qué magnitud la formalidad de la comunicación se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?

¿En qué magnitud la comunicación asertiva se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?

¿En qué magnitud el lineamiento para buena comunicación se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

#### **1.3.2 Objetivo específicos**

Demostrar la relación entre la formalidad de la comunicación y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

Demostrar la relación entre la comunicación asertiva y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

Demostrar la relación entre el lineamiento para buena comunicación y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica**

El trabajo demostró la relación entre la variable comunicación organizacional y el proceso administrativo y como esta correlación se vincula con el funcionamiento efectivo de las organizaciones. Una comunicación efectiva facilita la transmisión clara de metas y directrices, promueve la cohesión entre los miembros del equipo (Jiménez, 2017). Por otro lado, el proceso administrativo, que abarca la planificación, organización, dirección y control, constituye el marco estructurado para la gestión eficiente de objetivos organizacionales (Blandez, 2016). La convergencia de ambas variables es crucial para garantizar la coherencia en la implementación de políticas.

### **Justificación practica**

La justificación practica de la presente investigación se apoyó en la necesidad de abordar desafíos y problemáticas concretas que afectan el funcionamiento de las organizaciones en el entorno actual, vinculada a una comunicación deficiente dentro de una entidad puede traducirse en malentendidos, disminución de la moral. La integración de la variable de comunicación organizacional en el estudio permitirá identificar áreas de mejora en la transmisión de información y promover estrategias para fortalecer la cohesión interna. Por otro lado, el proceso administrativo, su relevancia práctica radica en su capacidad para estructurar y optimizar las operaciones cotidianas de la organización. Problemas en la planificación, organización, dirección o control pueden dar lugar a ineficiencias, redundancias y, en última instancia, a la incapacidad de alcanzar los objetivos organizacionales. La inclusión de la variable de proceso administrativo en la investigación proporcionará *insights* prácticos sobre cómo mejorar la gestión interna, identificar posibles cuellos de botella y promover la eficiencia en el uso de recursos. Por lo tanto, la justificación práctica de estas variables se fundamenta en la necesidad de ofrecer soluciones tangibles a problemas reales que afectan la efectividad y eficiencia de las

organizaciones en su quehacer diario. El análisis práctico de la comunicación organizacional y el proceso administrativo contribuirá directamente al desarrollo de recomendaciones aplicables y estrategias concretas para mejorar el desempeño organizacional en contextos específicos.

### **Justificación metodológica**

La justificación metodológica permita un análisis riguroso y comprensivo de dichas dimensiones. La elección de métodos cuantitativo. La aplicación de encuestas y análisis estadísticos permitirá obtener datos sobre la comunicación interna y evaluar los procesos administrativos. Este enfoque cuantitativo proporcionará una visión general y permitirá identificar patrones y tendencias a gran escala.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación social**

La delimitación social está compuesta por los trabajadores de la UGEL 09 – sede Hualmay.

### **Delimitación temporal**

La delimitación temporal entre enero y agosto del año 2024.

### **Delimitación espacial**

La investigación en el nivel espacial se desarrollará en el distrito de Hualmay, provincia de Huara, durante el año 2024.

### **Delimitación conceptual**

La delimitación conceptual de las variables Comunicación Organizacional y Proceso Administrativo establece los límites y alcances específicos. La comunicación organizacional se entiende como el proceso mediante el cual se comparten, intercambian

y procesan información, mensajes y significados dentro de una entidad. El enfoque de la variable se centrará en la claridad, efectividad, retroalimentación, y coherencia de la comunicación organizacional en relación con los objetivos y valores de la institución.

Proceso Administrativo se define como las actividades que abarcan la planificación, organización, dirección y control de los recursos y operaciones para lograr los objetivos organizacionales. El *enfoque de la variable de* investigación se centrará en evaluar la eficiencia, coherencia y capacidad de adaptación de los procesos administrativos, identificando posibles áreas de mejora y su relación con el rendimiento general de la institución.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Las investigaciones vinculadas a las variables, existe acceso a material bibliográfico y se cuenta con autorización de la institución para realizar la investigación.



## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Morales & Salazar (2023) en su artículo de investigación denominado “Cultura organizacional e incidencia en la gestión administrativa de la Unidad Educativa Quince de Octubre - Ecuador”, publicado en la revista MQRInvestigar. La investigación tuvo como objetivo analizar la Cultura Organizacional y su incidencia en la gestión administrativa en la Unidad Educativa Fiscal “Quince de Octubre” del cantón Jipijapa. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel correlacional, transversal no experimental. La población está conformada por 10 trabajadores administrativos, la muestra fue censal y lo conformó los 10 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Se concluye que la comunicación en la institución por parte de sus administradores se considera baja, mientras que 2 de los encuestados que corresponde al 20%, mencionaron que también se debe a la falta de conocimiento, es decir, el desconocimiento se refleja en la deficiencia de sus actividades, seguido 1 encuestado que corresponde al 10%.

Hernández (2020) en su investigación titulada “Impacto de la comunicación organizacional y la gestión del conocimiento en la competitividad de la PYMES”, la investigación fue aprobada por la Universidad de Aguascalientes, México. La investigación tuvo como objetivo analizar la comunicación organizacional y la gestión del conocimiento de la PYMES. Es una investigación de tipo cuantitativa de nivel correlacional. La población estuvo compuesta por los gerentes de PYMES. La muestra lo conformó 325 gerentes de PYMES del estado de Aguascalientes. Se concluye que, aquellas organizaciones que usan de manera activa la comunicación organizacional

estimulan de manera positiva y significativa el proceso de gestión competitiva con Rho de 0.996.

Gonzales , Ipaz, & Turriago, (2022) en su artículo científico denominado “La tecnología como factor de innovación en el mejoramiento de procesos administrativos de las empresas en Colombia” en la revista Areandina. La investigación tuvo como objetivo analizar el mejoramiento de los procesos administrativos de las empresas en Colombia que aplican la tecnología como factor de innovación. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel correlacional. La población estuvo compuesta por 560 empleados de empresas. La muestra estuvo compuesta con 138 empleados. Se concluye que las plataformas y las diversas tecnologías de la información y la comunicación potencian la eficiencia con Rho de 0.952 y nivel de sig. 0.00.

Rubiano (2022) en su trabajo de investigación denominada “Comunicación organizacional como estrategia para la excelencia operacional en los procesos administrativos de la escuela internacional de la universidad de la Sabana”. La investigación tuvo como objetivo, proponer de comunicación organizacional, como estrategia en los procesos administrativos de la Escuela Internacional, con el fin de alinearlos con el Plan Estratégico de la Universidad de La Sabana. El trabajo es una investigación descriptiva, correlacional. La población estuvo compuesta por la comunidad administrativa de la Universidad de la Sabana. La muestra fue de 156 trabajadores. El resultado los esquemas de comunicación que mayor impacto generan, encontrando que Lean Information Management – Daily Operation Meetings sobre todo por el involucramiento de los líderes y sus equipos de trabajo en los procesos organizacionales con Rho de Pearson de 0.78 y sig. de 0.00.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Vigo (2020) realizó la investigación titulada “Comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima-2020”. El objetivo general fue determinar la relación entre comunicación organizacional y los procesos administrativos en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio. El resultado fue que el Rho de Spearman aplicada a las variables comunicación organizacional y el proceso administrativo, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre comunicación organizacional y el proceso administrativo en la empresa Golden Tower Construction S.A.C., Lima – 2020.

De la Cruz (2021) en su trabajo titulado “Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga – 2020” . La investigación tuvo como objetivo determinar incidencia de gestión administrativa y comunicación organizacional sobre productividad laboral. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de corte transversal. Se aplicaron a 83 trabajadores de la red de salud de Huamanga. Se concluyó que la gestión administrativa y comunicación organizacional incidieron significativamente en productividad laboral con una incidencia fue similar en ambas variables independientes siendo determinantes en la incidencia de estos factores internos blandos Pearson de 0.76 y sig. 0.1.

Noriega (2020) en su investigación denominado “Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora

de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. La investigación fue básica, de nivel regresión ordinal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 111 trabajadores y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios. Los resultados evidencian según el puntaje Wald de 4,426 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < 0,05$  que permite rechazar la hipótesis nula.

Eche (2022) en su investigación denominada; Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Sechura 2021. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos de la empresa Servicios Pesqueros Dismar SAC., Sechura 2021. Se estableció una investigación de tipo aplicada, según su horizonte de tipo explicativo y descriptivo, el enfoque fue cuantitativo, el diseño fue no experimental de temporalidad transversal. La población, muestra y muestreo estuvo constituido por 52 trabajadores administrativos. Se concluye que la comunicación efectiva y los procesos administrativos presentan dificultades al encontrarse en un nivel bajo con un 73%.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición de Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional se define como la interacción establecida por las organizaciones tanto de forma interna como externa. La comunicación adquiere características propias de la cultura organizacional y normativas vigentes, por lo cual, se entiende que los procesos comunicacionales cambian acorde al tiempo y los actores. Según (Nájera & Sánchez, 2018) señala que se trata de un conjunto de técnicas y actividades destinadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes. Asimismo, (Fajardo &

Nivia, 2016) consideran que, la comunicación organizacional representa la manera en que las empresas transmiten información relaciones y alcanzando sus objetivos estratégicos a través de diversos espacios (Contreras & Garibay, 2020). La transmisión de información, sino que abarca la creación de conexiones significativas y la gestión eficiente de conocimientos a lo largo de distintas áreas y departamentos. Bajo esta premisa, la comunicación organizacional se presenta como una herramienta clave en la consecución de metas empresariales, al facilitar la integración de distintas partes de la organización y contribuir a la cohesión interna (De Castro, 2015). Este enfoque integral no solo se centra en el aspecto informativo, sino que reconoce la importancia de establecer relaciones efectivas entre los miembros de la organización, promoviendo así una colaboración más fluida y una comprensión compartida de los objetivos estratégicos.

Es importante destacar que el concepto de comunicación organizacional contiene un carácter técnico y activo. Al describirla como un conjunto de técnicas y actividades, sugiere que la comunicación organizacional no es un proceso pasivo, sino más bien una serie de acciones deliberadas y estratégicas destinadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes. Esto implica que la gestión de la comunicación en una organización no solo requiere un enfoque teórico, sino también habilidades prácticas y la implementación de estrategias específicas para optimizar la transmisión de mensajes (Montoya , 2018).

## **2.2.2 Teorías de la comunicación organizacional**

### **Modelo de Berlo**

La trascendencia del modelo propuesto por Berlo se distingue de sus predecesores debido a su enfoque en el estudio de la perspectiva social como elementos centrales. En contraste con las teorías anteriores que planteaban un modelo de comunicación de masas con los medios de comunicación como variable independiente, esta perspectiva resulta insostenible desde un punto de vista científico (Diaz, 2021).

## **Modelo de Maletzke**

El Maletzke contribuye en introducir una serie de variables tanto en el emisor como en el receptor, aspectos que fueron destacados por primera vez en su enfoque. No obstante, es importante señalar que, a pesar de este avance, Maletzke reconoce estos elementos como factores influyentes en la comunicación, es necesario señalar una limitación en su enfoque. En su análisis, otorga menos importancia al examen detallado de los factores sociales y del entorno que pueden tener un impacto significativo en el proceso comunicativo (Díaz, 2021).

### **2.2.3 Dimensiones de la Comunicación organizacional**

#### **D.1. Formalidad en la comunicación**

La formalidad en la comunicación se refiere al grado de estructura, rigidez y protocolo que caracteriza a los mensajes y las interacciones dentro de una organización. Esta formalidad influye en cómo se transmiten y reciben las comunicaciones, así como en la naturaleza de las relaciones entre los miembros de la organización. La comunicación formal en el entorno empresarial se caracteriza por tener una direccionalidad clara, lo que implica que se lleva a cabo de manera intencionada y con un propósito específico. Este aspecto destaca la importancia asignada a este tipo de comunicación, ya que se utiliza para transmitir información clave, establecer políticas, asignar tareas y garantizar la coherencia en la consecución de metas organizativas. En entornos organizacionales, la formalidad puede manifestarse a través de los siguientes indicadores:

#### ***i Comunicación visual***

La comunicación visual como un medio integral que trasmite una amplia gama de información en nuestro entorno. Esta dimensión visual se presenta como un lenguaje adicional que, para una comunicación efectiva, es esencial aprender a

manejar (De Castro, 2015). Dentro de los medios de comunicación más reconocidos en el contexto empresarial, se destacan herramientas como el memorándum, que constituye una forma de correspondencia escrita utilizada entre departamentos. Además, se incluyen las reuniones planificadas con una agenda escrita y distribuida con antelación. Estos son ejemplos tangibles de la comunicación formal que prevalece en las organizaciones, donde se valora la claridad y la estructuración en la transmisión de información.

La comunicación visual, por lo tanto, no solo se trata de decodificar imágenes y signos, sino también de comprender la complejidad de los mensajes que transmiten, especialmente en un contexto global donde la diversidad cultural está presente en las interacciones profesionales. La importancia de la sensibilidad cultural y la previsión antes de interactuar con personas de diferentes trasfondos culturales se subraya como un aspecto crucial para establecer una comunicación efectiva y respetuosa en un entorno cada vez más interconectado (Paredes, Teran , Lema, & Ramos, 2017).

## *ii Comunicación oral*

La comunicación oral emerge como un canal enriquecedor que va más allá de la simple transmisión de palabras. Este medio proporciona una abundancia de información adicional a través de matices como la voz, las expresiones subyacentes, las palabras no dichas y, de manera significativa, el lenguaje gestual. La interacción oral, al incorporar estos elementos, se convierte en un proceso de comunicación mucho más completo y matizado que permite una comprensión más profunda de los mensajes. Profundizando en este aspecto, la comunicación oral cara a cara ofrece un espacio para

la empatía, la comprensión. La capacidad de percibir e interpretar los matices no verbales permite a los líderes identificar posibles malentendidos, tensiones o preocupaciones que podrían no ser evidentes en la comunicación escrita o incluso en interacciones más formales (De Castro, 2015).

### ***iii Comunicación escrita***

La comunicación escrita se consolida como un medio versátil, ya que contribuye a la formalización y sistematización de los procesos internos. La comunicación escrita desempeña un papel crucial al permitir la documentación de eventos significativos. Además, resulta instrumental para establecer y estandarizar las políticas de una empresa, previniendo así posibles malentendidos o interpretaciones erróneas. Dentro del espectro de las comunicaciones escritas empresariales, se abarcan diversos formatos que van desde el correo electrónico hasta informes, presentaciones en formato PowerPoint o Prezi, entre otros (Valle, 2005).

## ***D.2. Comunicación asertiva***

La comunicación asertiva se caracteriza por su honestidad y mesura hacia todos los involucrados, evitando manifestaciones agresivas. En esencia, implica ponerse en el lugar del otro, mostrando empatía tanto hacia las perspectivas ajenas como hacia las propias. El proceso de comunicación se da por diversas variables que actúan como interferencias (De Castro, 2015). Entre estas variables se encuentran los ruidos durante la transmisión, como tergiversaciones del mensaje o la propagación de rumores. Además, factores personales, como rodeos en la expresión, inseguridad, timidez y baja autoestima, pueden influir en la efectividad del proceso comunicativo, la dimensión presenta los siguientes indicadores:

### ***i Autoestima***



La autoestima, en este contexto, se presenta como una fuerza positiva que no recurre a chantajes emocionales consigo mismo ni hacia quienes nos rodean. Se destaca la importancia de mantener un equilibrio en la autoevaluación, evitando extremos y cultivando una valoración justa de uno mismo.

### ***ii Asertividad***

Asertividad se presenta como una habilidad comunicativa esencial que contribuye al establecimiento de relaciones saludables y equilibradas. Al permitir una comunicación abierta y directa, el asertividad fomenta la comprensión mutua, promoviendo un ambiente de respeto y consideración en las interacciones humanas. En última instancia, la práctica del asertividad en las relaciones puede contribuir significativamente al bienestar emocional y al fortalecimiento de los vínculos.

### ***iii Comunicación con otros***

Este enfoque refleja la comprensión de que la comunicación efectiva no solo depende de habilidades técnicas, sino también de los comportamientos individuales y la dinámica interpersonal dentro de la organización. La autoevaluación propuesta por Castro ofrece una herramienta práctica para que las personas reflexionen sobre su estilo comunicativo, identifiquen áreas de mejora y se comprometan activamente en la optimización de su capacidad de comunicación.

### ***D.3. Líneas para buena comunicación***

La efectividad de las comunicaciones internas en cualquier organización requiere la implementación de un conjunto de reglas fundamentales (Contreras & Garibay, 2020). Un elemento crucial en este plan es la elaboración de manuales de funciones, políticas y procesos, que detallan los roles específicos de cada empleado dentro de la organización, así como sus funciones, deberes y objetivos es establecer líneas de buena comunicación. Los indicadores que componen esta dimensión son:

### ***i Evaluación anual de desempeño***

La evaluación anual del desempeño, se establece que todos los empleados de la organización, desde los subordinados hasta los directivos, deben someterse a este proceso al menos una vez al año. Esta evaluación abarcará varios aspectos cruciales, entre ellos, la evaluación del cumplimiento de las tareas según la descripción de su cargo, la actitud demostrada hacia el trabajo (Contreras & Garibay, 2020). La valoración anual se presenta como una herramienta integral para medir el desempeño de los empleados en diversos aspectos clave. La evaluación del cumplimiento de tareas proporciona una visión específica de cómo los empleados se desempeñan en relación con las responsabilidades asignadas.

### ***ii Reportes semanales***

Los reportes semanales, se sugiere que, en organizaciones más grandes, los líderes de equipo deben tener un conocimiento de información, se recomienda que los empleados redacten y entreguen informes semanales a sus superiores jerárquicos (Contreras & Garibay, 2020). Este enfoque de informes semanales se presenta como una práctica efectiva para mantener a los líderes informados sobre las actividades y progresos de sus equipos. La inclusión de información detallada sobre las tareas realizadas y pendientes proporciona una visión completa del rendimiento individual y del equipo en general.

### ***iii Equipos de trabajos***

Los equipos de trabajo desempeñan un papel fundamental en toda organización, siendo responsables de asegurar la conclusión exitosa de proyectos para alcanzar los objetivos establecidos. Por lo tanto, es crucial que los equipos funcionen de manera cohesionada y efectiva. Este enfoque no solo implica la comunicación de información vital, sino que también fomenta la participación activa de los miembros del equipo (Contreras & Garibay, 2020). Escuchar propuestas, discutir diversas perspectivas y colaborar en la

búsqueda de soluciones contribuyen a fortalecer la cohesión del equipo y a optimizar el rendimiento conjunto.

#### **2.2.4 Beneficios de la comunicación organizacional**

La comunicación efectiva fortalece la cohesión y la colaboración entre los empleados, fomenta un ambiente laboral positivo y contribuye a la construcción de relaciones sólidas (Montoya , 2018). La retroalimentación constante y constructiva derivada de una comunicación eficiente permite ajustar y mejorar procesos, promoviendo la adaptabilidad y la innovación. En última instancia, una comunicación organizacional sólida no solo optimiza la productividad y la eficiencia, sino que también contribuye a la construcción de una cultura empresarial saludable y orientada al logro de metas compartidas.

#### **2.2.5 Definición del proceso administrativo**

El proceso administrativo es crucial para el alcance de metas dentro de las organizaciones (Blandez, 2016)Esta definición destaca la naturaleza ordenada y estructurada de las acciones llevadas, subrayando la importancia de seguir un conjunto de pasos organizados para lograr los objetivos propuestos. Por otro lado, según (Munch, 2010) amplía la comprensión del proceso administrativo al describirlo como una secuencia de etapas consecutivas a través de las cuales se lleva a cabo la gestión. Esta concepción resalta la importancia de los elementos esenciales dentro del marco de la administración, subrayando la necesidad de una gestión coherente y secuencial para lograr resultados exitosos en el ámbito organizacional.

#### **2.2.7 Dimensiones del proceso administrativo**

##### ***D.1 Planeación***

La planeación se presenta como un proceso esencial que implica anticipar el futuro y diseñar estrategias para el desarrollo y crecimiento. En el ámbito de la administración,

la planeación está estrechamente vinculada con la definición de los objetivos organizacionales y la determinación de los medios más efectivos para alcanzarlos. La planeación puede adoptar tanto formas formales como informales. Por otro lado, la planeación formal sigue un procedimiento más estructurado, se documenta por escrito y sigue un programa específico de acción (Blandez, 2016). Los indicadores que componen esta dimensión son:

### ***i Objetivos organizacionales***

Los objetivos organizacionales representan los fines hacia los cuales toda actividad de la organización debe dirigirse. Estos objetivos proporcionan una dirección clara para los esfuerzos tanto a nivel organizacional como en cada uno de los departamentos que conforman la entidad. Los objetivos deben estar basados en recursos y limitaciones (Blandez, 2016). Esta característica reconoce la importancia de considerar los recursos disponibles y las restricciones existentes al establecer los objetivos, asegurando así que sean coherentes con la capacidad y realidad operativa de la organización.

### ***ii Planificación estratégica***

La planificación estratégica se convierte en una herramienta clave para alinear las acciones presentes con los objetivos a largo plazo de la organización (Cano, 2017). Asimismo, implica una visión integral que abarca no solo los aspectos operativos y financieros inmediatos, sino también la consideración de factores externos que puedan afectar la viabilidad y sostenibilidad de la empresa en el futuro.

### ***iii Toma de decisiones***

Es consideración de la racionalidad en la toma de decisiones implica evaluar las opciones disponibles de manera lógica y basada en la información relevante. Esto implica tener en cuenta no solo los aspectos cualitativos, sino también los cuantitativos, para asegurar que las decisiones sean fundamentadas y respaldadas por datos concretos

(Blandez, 2016). Esta jerarquía en la toma de decisiones permite una distribución adecuada de la responsabilidad y la autoridad, asegurando que las decisiones se tomen en los niveles apropiados con la información y la perspectiva necesarias.

## ***D.2. Organización***

La organización no solo es una actividad crucial, sino también un proceso continuo que contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales. Actúa como un medio para canalizar los esfuerzos del grupo social de manera eficiente, evitando obstáculos que puedan obstaculizar la ejecución efectiva de las actividades empresariales (Blandez, 2016). Los indicadores que agrupa esta dimensión son:

### **i Importancia de la organización**

La importancia de la organización es una actividad indispensable dentro de cualquier empresa, siendo parte integral del proceso administrativo. La organización no es una actividad puntual, sino un proceso continuo. Implica la constante revisión y ajuste de la estructura y procesos organizativos para asegurar la adaptabilidad a cambios internos y externos (Cano, 2017).

### **ii Etapas de la organización**

La organización de una empresa desde una perspectiva práctica y reconoce que, en muchos casos, las empresas han crecido sin una planificación organizativa desde sus inicios. Para lograr una buena organización, señala varias etapas esenciales: Objetivos de la Organización; La primera etapa implica la clarificación y definición de los objetivos de la organización (Blandez, 2016). Número de Plazas por Puesto; Finalmente, se determina el número de plazas necesarias para cada puesto. Perfil del Persona; desarrollar un perfil del personal necesario para ocupar cada puesto es esencial.

### **iii Principios de la organización**

Estos principios, entre otros, conforman un marco de referencia que contribuye a una organización eficiente y bien estructurada. Al establecer límites claros de autoridad, responsabilidad y comunicación, se facilita la toma de decisiones, se promueve la transparencia en las relaciones organizativas y se sientan las bases para un funcionamiento coherente de la empresa (Blandez, 2016). Los principios fundamentales de la organización que contribuyen a establecer una estructura eficiente y coherente: Líneas Claras de Autoridad. La organización debe presentar informes a más de un superior de línea. Esto simplifica la cadena de comunicación y evita confusiones al establecer una línea clara de supervisión y responsabilidad. Claridad en las Relaciones Jerárquicas; todos los miembros de la organización deben conocer a quién presentan sus informes, quiénes presentan informes a ellos y quiénes son sus superiores jerárquicos (Cano, 2017). Este principio promueve una comunicación efectiva y una comprensión clara de la estructura organizativa. Definición por Escrito de Responsabilidades y Autoridades; es fundamental que las responsabilidades y autoridades de cada supervisor estén definidas claramente por escrito. Este principio destaca la importancia de asegurar que aquellos a quienes se les asignan responsabilidades tengan el poder y la autoridad necesarios para cumplirlas de manera efectiva.

### ***D.3. Dirección***

La dirección, en el contexto de la administración, implica involucra la influencia sobre el desempeño de las personas, la coordinación de sus esfuerzos individuales y de equipo (Blandez, 2016). Los indicadores que conforman esta dimensión son:

#### ***i La comunicación***

Este proceso es esencial para el funcionamiento efectivo de la organización, ya que la comunicación actúa como el puente que conecta a los individuos y los distintos departamentos, suministrando información relevante a todas las unidades de la empresa

(Blandez, 2016). La comunicación no solo se trata de transmitir datos, sino también de interpretar su significado. Comprender la información y su contexto es vital para una toma de decisiones informada y para la coordinación eficaz de actividades dentro de la organización.

### ***ii Estrategias de negociación***

Las estrategias de negociación al señalar que los gerentes a menudo se encuentran en situaciones que requieren negociación (Cano, 2017).

### ***iii Liderazgo***

Implica mostrar cómo se deben realizar las tareas y establecer un ejemplo tanto en comportamiento como en espíritu (Cano, 2017). Un líder efectivo debe inspirar a sus colaboradores para que se desempeñen mejor de lo esperado.

## ***D.4. Control***

El control en el contexto de la administración implica el proceso de comparar el desempeño real (Blandez, 2016). Los indicadores que componen esta dimensión son:

### ***i Pasos del sistema de control***

Blandez (2016) presenta los pasos del sistema de control en tres fases fundamentales: Evaluación del Desempeño y de lo Logrado: En esta fase inicial, se lleva a cabo una evaluación exhaustiva del desempeño y de los logros obtenidos en relación con los objetivos y estándares previamente establecidos. Corregir las Desviaciones Desfavorables Aplicando las Medidas Correctivas Necesarias: Una vez que se han identificado las desviaciones desfavorables entre el desempeño real y el estándar, la última fase implica corregir estas desviaciones mediante la aplicación de medidas correctivas.

### ***ii Elementos de un sistema de control***

Blandez (2016) identifica elementos fundamentales para su correcto funcionamiento: Característica Evaluable; El sistema de control debe estar diseñado de manera que la característica que se desea controlar sea clara y pueda ser evaluada de manera cuantitativa o cualitativa. Censor, una forma de evaluar; este componente del sistema de control actúa como el medio para medir o detectar el estado actual de la característica en cuestión. Elemento de Comparación; este componente compara la información recopilada con los estándares o criterios establecidos previamente. Se utiliza para determinar si la característica evaluada está dentro de los límites aceptables o si hay desviaciones que requieren acciones correctivas. Realizador: el realizador es el componente encargado de implementar las acciones correctivas en función de la información proporcionada por el elemento de comparación.

### *iii Cualidades de un sistema de control eficaz*

Según Blandez (2016), un sistema de control eficaz estas cualidades, son fundamentales para garantizar que el sistema de control cumpla con su propósito de mantener y permita una gestión efectiva de los recursos y las actividades. El sistema debe poseer las siguientes características: Establecimiento Adecuado de Normas; la primera cualidad es el establecimiento adecuado de normas. Determinar Adecuadamente lo que Debe Medirse; identificar correctamente las variables y aspectos clave que deben medirse es crucial.

### **2.2.8 Beneficios del proceso administrativo**

Un proceso administrativo eficiente confiere una serie de beneficios esenciales que contribuya a una mayor productividad al optimizar la asignación de recursos , reduciendo los tiempos de inactividad y mejorando la eficacia operativa. Además, facilita una toma de decisiones informada al proporcionar información clara y oportuna, lo que permite a los líderes gestionar eficazmente los desafíos y aprovechar oportunidades



estratégicas. La eficiencia en el proceso administrativo también fomenta la adaptabilidad organizativa, permitiendo a la empresa ajustarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial (Cano, 2017). En última instancia, un proceso administrativo eficiente no solo mejora la rentabilidad y la competitividad, sino que también fortalece la cohesión interna, eleva la satisfacción de los empleados y contribuye a una cultura organizacional sólida y enfocada en el logro de metas compartidas.

### **2.3 Bases filosóficas**

Las bases filosóficas de la comunicación organizacional se fundamentan en diversas corrientes de pensamiento que han influido en la comprensión y práctica de la comunicación en el ámbito organizacional. Una de estas bases es el pragmatismo, que aborda la comunicación como una herramienta para lograr metas prácticas y resolver problemas en la organización. Desde esta perspectiva, la comunicación se considera una acción estratégica que busca resultados concretos y la construcción de significado compartido. Por otro lado, la fenomenología filosófica también ha influido en la comunicación organizacional al destacar la importancia de la experiencia subjetiva y la interpretación personal en la creación de significado (Chiavenato, 2001). Esta corriente resalta la necesidad de comprender las percepciones individuales y colectivas para mejorar la calidad de la comunicación en el entorno organizacional.

La base filosófica del proceso administrativo está influenciada por el pragmatismo, el cual destaca importancia de la acción práctica y la utilidad. En el contexto del proceso administrativo, el pragmatismo se refleja en la búsqueda de resultados concretos y la aplicación de enfoques prácticos para alcanzar los objetivos organizacionales. Los administradores pragmáticos tienden a centrarse en estrategias efectivas y soluciones prácticas para los desafíos empresariales.

## **2.4 Definición de términos básicos**

**Comunicación:** Este proceso implica la transmisión, recepción y comprensión de mensajes, ya sea de manera verbal o no verbal, con el propósito de compartir significados y lograr un entendimiento mutuo (Cano, 2017).

**Control:** El control, en el ámbito organizacional, se refiere al proceso de monitorear, evaluar y regular las actividades y los recursos de una empresa con el objetivo de asegurar que se estén cumpliendo los planes y objetivos establecidos (Chiavenato, 2001).

**Desempeño:** En el contexto laboral, el desempeño individual o grupal se evalúa en función de metas específicas, responsabilidades y criterios predefinidos. Puede medirse mediante indicadores cuantitativos o cualitativos que evalúan la calidad y eficiencia del trabajo realizado (De Castro, 2015).

**Eficaz:** La eficacia implica la consecución de metas y la obtención de resultados positivos, indicando que se ha cumplido o superado un estándar previamente establecido. Ser eficaz implica no solo alcanzar los objetivos, sino hacerlo de manera eficiente, utilizando los recursos de manera adecuada y maximizando el impacto positivo (De Castro, 2015).

**Equipo:** Un equipo es un grupo de individuos que colaboran y trabajan juntos hacia un objetivo común, compartiendo responsabilidades y habilidades complementarias para lograr un propósito específico (Cano, 2017).

**Pragmático:** Lo pragmático se refiere a un enfoque práctico y orientado a la acción que se centra en la utilidad y la eficacia de las ideas o acciones. Ser pragmático implica tomar decisiones basadas en la realidad y en la efectividad práctica, priorizando resultados concretos sobre teorías abstractas (Chiavenato, 2001).

## 2.5 Hipótesis de la investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

La comunicación organizacional si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

La formalidad de la comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

La comunicación asertiva si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

El lineamiento para buena comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

## 2.6 Operacionalización de la variable

**Tabla 1** Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación organizacional	Es un conjunto de técnicas para facilitar el flujo de mensajes entre los miembros de la organización (De Castro, 2015).	Es la interacción establecida por las organizaciones tanto de forma interna como externa a través de la formalidad en la comunicación, la comunicación asertiva, lineamientos para buenas comunicaciones (De Castro, 2015).	Formalidad en la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación visual</li> <li>- Comunicación oral</li> <li>- Comunicación escrita</li> </ul>	Escala de Likert
			Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoestima</li> <li>- Asertividad</li> <li>- Comunicación con otros</li> </ul>	
			Lineamientos para buena comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación anual de desempeño</li> <li>- Reportes semanales</li> <li>- Equipo de trabajos</li> </ul>	
Proceso administrativo	El proceso administrativo es la sistematización metas dentro de las organizaciones (Blandez, 2016).	El proceso administrativo es la sistematización de la planeación, organización, dirección y control de procesos dentro de la organización (Blandez, 2016).	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos organizacionales</li> <li>- Planificación estratégica</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	Escala de Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de la organización</li> <li>- Etapas de la organización</li> <li>- Principios de organización</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación de</li> <li>- Estrategias de negociación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasos del sistema de control</li> <li>- Elementos de un sistema de control</li> <li>- Cualidades de un sistema de control eficaz</li> </ul>	

Nota Tabla construida con información de (Vigo, 2020)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

La investigación realizada se clasifica como aplicada, ya que se basa en conocimientos teóricos existentes que se contrastan con una realidad específica, con el objetivo (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

#### **Enfoque**

El enfoque descriptivo facilita la obtención de información precisa sobre el problema de estudio, ilustrando y aclarando sus características y dimensiones. Por otro lado, el aspecto correlacional permite establecer relaciones entre la variable comunicación organizacional y el proceso administrativo. (Ortiz y Escudero, 2006).

#### **Tipo**

La investigación cuantitativa es un enfoque metodológico que se centra probar hipótesis. Este tipo de investigación se caracteriza por su énfasis en la objetividad, la medición precisa y el análisis estadístico de los datos recopilados. Los métodos cuantitativos involucran la aplicación estadística para interpretar patrones, establecer relaciones y generalizar hallazgos a poblaciones más amplias (Behar Rivero, 2018).

#### **Diseño**

El diseño de la investigación actual adopta una perspectiva no experimental. En este tipo de diseño, el investigador no realiza manipulaciones activas de las variables de estudio, sino que se limita a observar y registrar los eventos tal como ocurren de manera natural en su contexto real. (Behar Rivero, 2018).

#### **Corte**

El corte transversal, también conocido como investigación transversal o estudio de prevalencia, es un diseño de investigación que recopila datos en un solo punto en el tiempo para examinar una población o una muestra en un momento específico. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

### **Nivel**

El presente estudio se clasifica como correlacional, una modalidad de investigación. El objetivo principal de este tipo de estudio es comprender las interacciones que se desarrollan entre la variable comunicación organizacional y procesos administrativo (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población es un conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas (Martínez, 2006). Esta población para esta investigación está conformada por 58 trabajadores de sede UGEL 09 sede Hualmay.

### **Criterio de inclusión**

- Trabajador en condición planilla o CAS.
- Trabajadores con 1 año mínimo de trabajo ininterrumpido.
- Trabajadores de género masculino y femenino.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra en una investigación es un subconjunto específico de la población total que se selecciona para participar en el estudio (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014). Para la presenta investigación se aplicó una ecuación de muestra finita, el resultado obtenido es de 55 trabajadores.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

### **3.3 Técnica de recolección de datos**

Esta investigación empleará diversos métodos para la recopilación de información, entre los cuales se incluyen la entrevista, la encuesta y la observación directa. Respecto a las encuestas, estas proporcionarán un medio eficaz para recopilar datos de una muestra amplia de participantes, facilitando la generalización de los resultados.

### **3.4 Técnica para el procesamiento de la información**

La población objeto de estudio en esta investigación es de tamaño moderado. En este sentido, se utilizó la fórmula correspondiente para determinar una muestra representativa de 55 trabajadores de la UGEL 09 sede Hualmay. Se diseñará un cuestionario compuesto por 19 preguntas cerradas para evaluar la variable Comunicación Organizacional y 20 preguntas cerradas para medir la variable Proceso Administrativo. Posteriormente, las respuestas recopiladas se ingresarán al Excel para su posterior transferencia al programa estadístico SPSS.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados descriptivo

#### 4.1.1 Datos generales

**Tabla 2**

*Frecuencia y porcentajes de la información sexo*

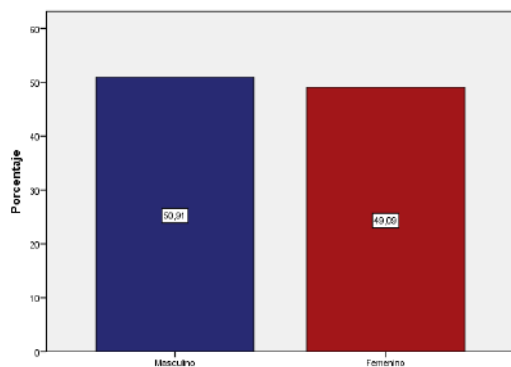
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	28	50,9	50,9
Femenino	27	49,1	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 2 y la figura 1 se aprecia que la muestra estuvo compuesta de manera equitativa, correspondiendo el 50.9% al sexo masculino y el 49.1% al sexo femenino.

**Figura 1**

*Porcentaje de información de sexo*



**Tabla 3**

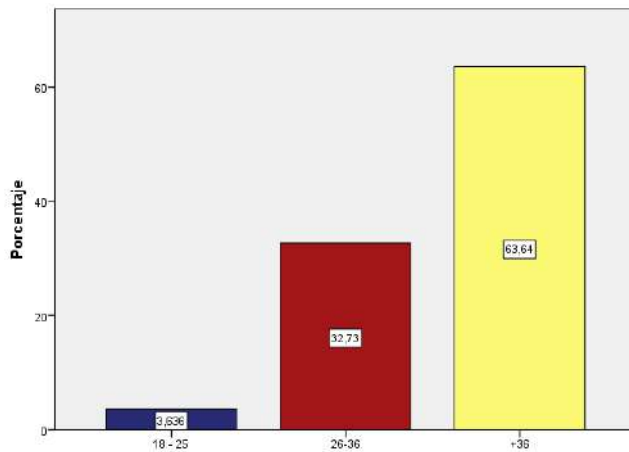
*Frecuencia y porcentajes de información edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 - 25	2	3,6	3,6
26-36	18	32,7	36,4
+36	35	63,6	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 3 y la figura 2 se observa que la muestra se distribuye de la siguiente manera: un 3.6% para el rango de edades entre 18 y 25 años, un 32.7% para las edades de 26 a 36 años, y un 63.6% para trabajadores mayores de 36 años.

**Figura 2** *Porcentaje de información edad*



**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentajes de la información tiempo de servicio*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
1-3	12	21,8	21,8
4-6	18	32,7	54,5
+6	25	45,5	100,0
Total	55	100,0	

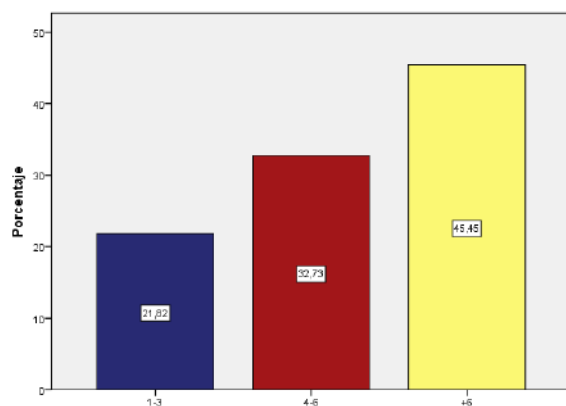
Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 4 y la figura 3 señala el tiempo de servicio que tienen los trabajadores en la UGEL -09, el 21.8% cuenta de 1 a 3 años de tiempo de servicio, otro 32.7% manifiesta tener de 4 a 6 años de servicio, y el 45.5% afirma tener más de 6 años de servicio.



**Figura 3**

*Porcentaje de la información tiempo de servicio*



#### **4.1.2 Variable comunicación organizacional**

**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentaje de la variable comunicación organizacional*

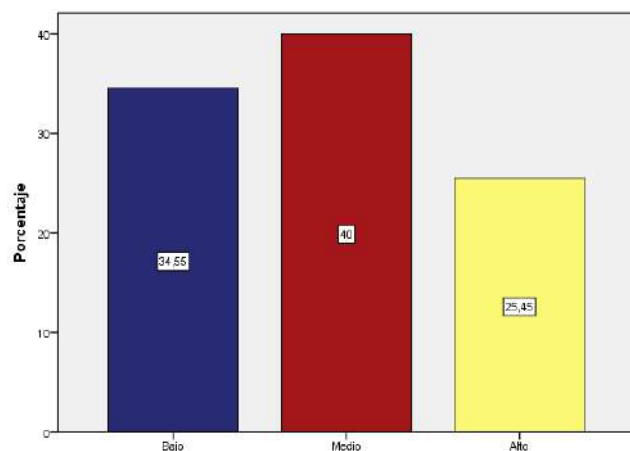
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	19	34,5	34,5
Medio	22	40,0	74,5
Alto	14	25,5	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 5 y la figura 4 se muestra la variable de comunicación organizacional distribuida en los siguientes niveles: el 34.5% de los encuestados afirma que la comunicación organizacional es baja, un 40% considera que la comunicación es de nivel medio, y un 25.5% considera que la comunicación organizacional es alta en la UGEL—  
09.

**Figura 4**

*Porcentaje de variable comunicación organizacional*



#### **4.1.2.1 Dimensión 1: Formalidad de la comunicación**

**Tabla 6**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión formalidad de la comunicación*

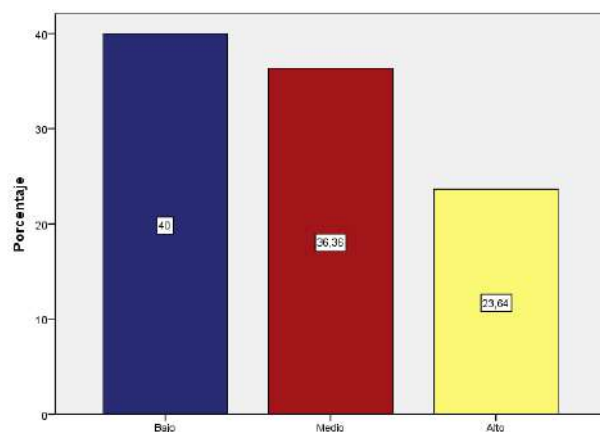
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	22	40,0	40,0
Medio	20	36,4	76,4
Alto	13	23,6	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 6 y la figura 5 se muestra la dimensión de la formalidad de la comunicación de forma agrupada en la UGEL—09. Los datos indican que el 40% de los encuestados afirma que la formalidad de la comunicación es baja, un 36.4% indica que es de nivel medio, y un 23.6% considera que es alta. Esta dimensión engloba los procesos de comunicación formal dentro de la organización.

**Figura 5**

*Porcentaje de la dimensión formalidad de la comunicación*



#### **4.1.2.2 Dimensión 2: Comunicación asertiva**

**Tabla 7**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación asertiva*

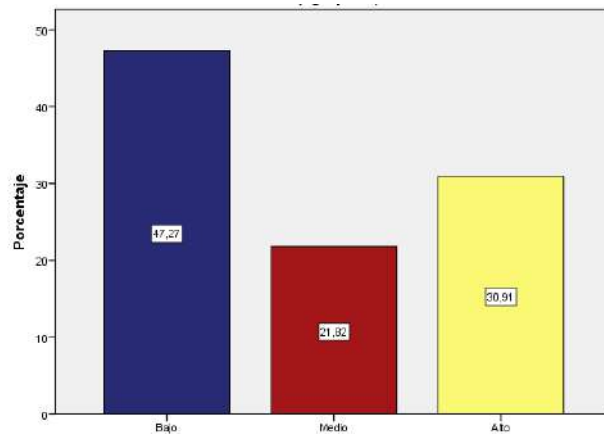
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	26	47,3	47,3
Medio	12	21,8	69,1
Alto	17	30,9	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 7 y la figura 6 se muestra de forma agrupada la dimensión de la comunicación asertiva. Los datos indican que el 47.3% de los encuestados afirma que la comunicación asertiva es baja, un 21.8% la considera de nivel medio y un 30.9% la califica de nivel alto de asertividad.

**Figura 6**

*Porcentaje de la dimensión comunicación asertiva*



#### 4.1.2.3 Dimensión 3: Lineamientos de una buena comunicación

**Tabla 8**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión lineamiento de una buena comunicación*

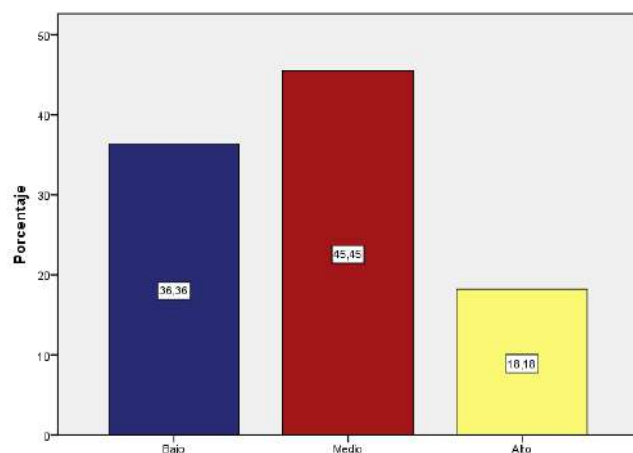
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	36,4	36,4
Medio	25	45,5	81,8
Alto	10	18,2	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 8 y la figura 7 se muestra de forma agrupada la dimensión de lineamientos para una buena comunicación. Los datos indican que el 36.4% de los encuestados afirma que hay un bajo nivel en esta dimensión, mientras que un 45.5% considera que los lineamientos de una buena comunicación son de nivel medio. Por otro lado, solo el 18.2% considera que la dimensión alcanza un nivel alto en la UGEL—09.

**Figura 7**

*Porcentaje de la dimensión lineamiento de una buena comunicación*



#### **4.1.3 Variable proceso administrativo**

**Tabla 9**

*Frecuencia y porcentaje de la variable proceso administrativo*

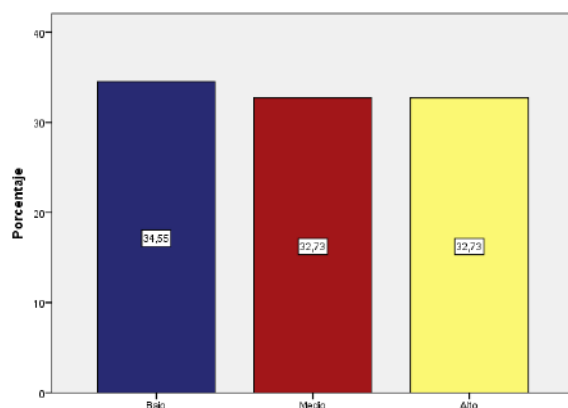
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	19	34,5	34,5
Medio	18	32,7	67,3
Alto	18	32,7	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 9 y la figura 8 se muestra la variable del proceso administrativo. Los encuestados indican que el 34.5% percibe que el proceso administrativo es bajo, el 32.7% lo califica de nivel medio, y otro 32.7% considera que tiene un nivel alto en la UGEL—09.

**Figura 82**

*Porcentaje de la variable proceso administrativo*



#### **4.1.3.1 Dimensión 1: Planeación**

**Tabla 10**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión planeación*

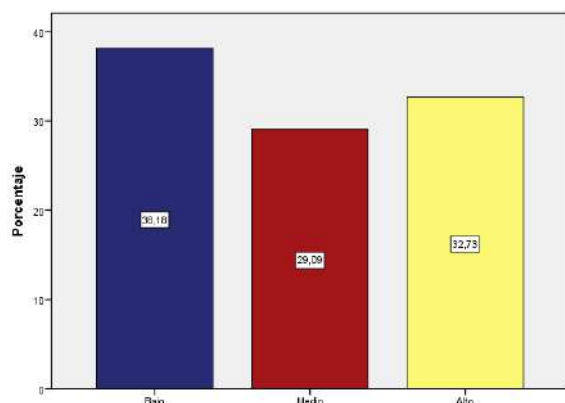
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	21	38,2	38,2
Medio	16	29,1	67,3
Alto	18	32,7	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 10 y la figura 9 se muestra la dimensión de planeación. Los encuestados indican que el 38.2% considera que existe un bajo nivel de planeación, un 29.1% lo califica de nivel medio, y un 32.7% afirma que la planeación alcanza un nivel alto en la UGEL—09.

**Figura 93**

*Porcentaje de la dimensión planeación*



#### **4.1.3.2 Dimensión 2: Organización**

**Tabla 11**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización*

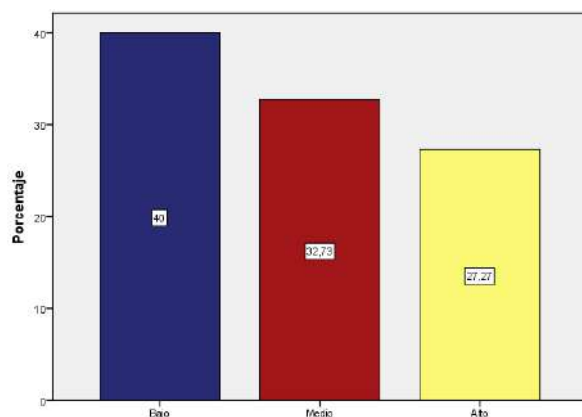
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	22	40,0	40,0
Medio	18	32,7	72,7
Alto	15	27,3	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 11 y la figura 10 se muestra la dimensión de organización. El 40% de los encuestados señala que el nivel de organización es bajo, el 32.7% lo considera medio, y el 27.3% afirma que la organización es alta en la UGEL—09.

**Figura 10**

*Porcentaje de la dimensión organización*



#### 4.1.3.3 Dimensión 3: Dirección

**Tabla 12**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	22	40,0	40,0
Medio	17	30,9	70,9
Alto	16	29,1	100,0
Total	55	100,0	

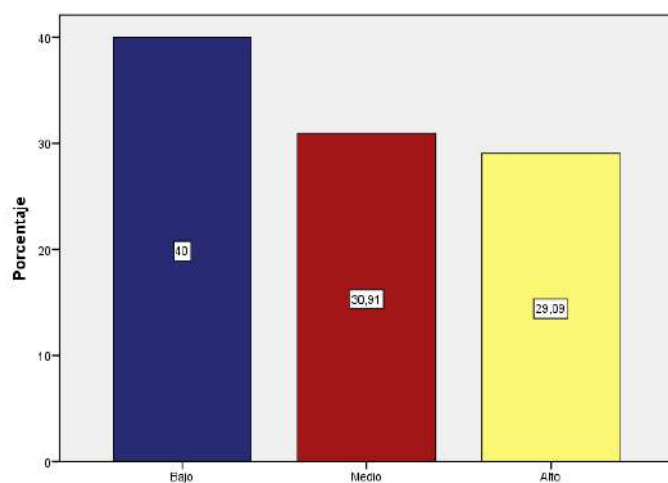
Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 12 y la figura 11 se muestra la dimensión de dirección. El 40% de los encuestados señala que el nivel de dirección es bajo, el 32.9% lo considera medio, y el 29.1% afirma que la dirección es alta en la UGEL—09.



**Figura 11**

*Porcentaje de la dimensión dirección*



#### 4.1.3.4 Dimensión 4: Control

**Tabla 13**

*Frecuencia y porcentaje de dimensión control*

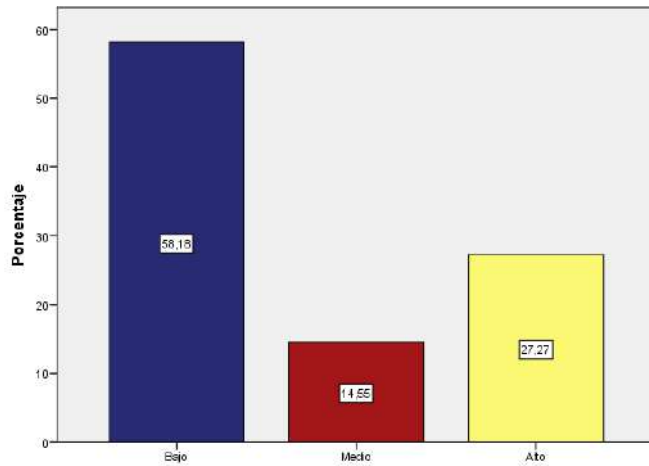
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	32	58,2	58,2
Medio	8	14,5	72,7
Alto	15	27,3	100,0
Total	55	100,0	

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 13 y la figura 12 se muestra la dimensión de control. El 58.2% de los encuestados señala que el nivel de control es bajo, el 14.5% lo considera medio, y el 27.3% afirma que el control es alto en la UGEL—09.

**Figura 12**

*Porcentaje de dimensión control*



## 4.2 Contratación de hipótesis

### Prueba de normalidad

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
V. COMUNICACIÓN O,	,221	55	,000
V. PROCESO AD	,117	55	,058

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En la tabla 14 se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra es superior a 50 individuos. El resultado indica que la significancia es de 0.000 para la variable comunicación organizacional y 0.050 para la variable proceso administrativo. Por tanto, el valor de la significancia (p-valor) es en la primera variable es menor a 0.05 y la segunda es equivalente a 0.05, existe asimetría en los resultados, lo

que señala que las variables presentan una distribución no normal. Esto indicó la utilización del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

#### 4.2.1 Hipótesis general

**HA:** La comunicación organizacional si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

**H0:** La comunicación organizacional no se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

**Tabla 15**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman para variable comunicación organizacional y variable proceso administrativo*

			V. Comunicación O..	V. Proceso Ad.
Rho de Spearman	V.	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
	Comunicación O..	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	V.	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
	Proceso Ad.	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En los resultados obtenidos en la tabla 15, se encontró que existe una relación lineal estadísticamente significativa, buena y directamente proporcional entre las variables de comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024. Esta relación se evidencia con un p-valor de 0.000, que es menor a 0.05, y un grado de correlación positiva

buena, con un coeficiente de Spearman de 0.795. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual señala que la comunicación organizacional si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

#### 4.2.2 Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

**HA:** La formalidad de la comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

**H0:** La formalidad de la comunicación no se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

#### Tabla 16

*Prueba de correlación de Rho de Spearman para dimensión formalidad de la comunicación y variable proceso administrativo*

			D.	V. Proceso
			Formalida	Ad.
			d C	
Rho de Spearman	D.	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
	Formalidad	Sig. (bilateral)	.	,000
	C.	N	55	55
V. Proceso	Ad.	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\*.

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En los resultados obtenidos en la tabla 16, se encontró que existe una relación lineal estadísticamente significativa, media y directamente proporcional entre la dimensión de la formalidad de la comunicación y el proceso administrativo ejecutado por

los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024. Esta relación se evidencia con un p-valor de 0.000, que es menor a 0.05, y un grado de correlación positiva buena, con un coeficiente de Spearman de 0.511. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual señala que la formalidad de la comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

### Hipótesis específica 2

**HA:** La comunicación asertiva si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

**H0:** La comunicación asertiva no se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman para dimensión comunicación asertiva y variable proceso administrativo*

			D C.	V.
			Asertiva	Proceso
				Ad.
Rho de Spearman	D.C	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
	.Asertiva	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
V.	Proceso	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
	Ad.	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En los resultados obtenidos en la tabla 17, se encontró que existe una relación lineal estadísticamente significativa, media y directamente proporcional entre la dimensión de la comunicación asertiva y el proceso administrativo ejecutado por los

trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024. Esta relación se evidencia con un p-valor de 0.000, que es menor a 0.05, y un grado de correlación positiva buena, con un coeficiente de Spearman de 0.550. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual señala que la comunicación asertiva si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

### Hipótesis específico 3

**HA:** El lineamiento para buena comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

**H0:** El lineamiento para buena comunicación no se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

### Tabla 18

*Prueba de correlación de Rho de Spearman para dimensión lineamiento para buena comunicación y variable proceso administrativo*

			D.Lineami ento	V. Proceso Ad.o
Rho de Spearman	D.Lineamiento .	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	V. Proceso Ad.	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Nota: Test procesado en SPSS v 22

En los resultados obtenidos en la tabla 18, se encontró que existe una relación lineal estadísticamente significativa, buena y directamente proporcional entre la dimensión del lineamiento para buena comunicación y el proceso administrativo

ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024. Esta relación se evidencia con un p-valor de 0.000, que es menor a 0.05, y un grado de correlación positiva buena, con un coeficiente de Spearman de 0.708. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual señala que el lineamiento para buena comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024

## CAPITULO V. DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión.

La presente investigación determinó una relación lineal positiva significativa entre la variable de comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL—09, con un valor de  $p$  de 0.000, menor a 0.05. Además, un 40% de los encuestados calificó la comunicación organizacional de nivel medio y un 34.5% como baja. Se encontró también una correlación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre estas variables, con un coeficiente de Spearman de 0.795, indicando una fuerte relación positiva. Las dimensiones específicas de la comunicación demostraron igualmente tener relaciones significativas y positivas, con coeficientes que varían entre 0.511 y 0.550. Los resultados obtenidos guardan relación con los de Morales & Salazar (2023), quienes en su estudio sobre la cultura organizacional en Ecuador destacaron que la falta de comunicación es la principal deficiencia observada, resaltando la importancia crítica de la comunicación en la eficiencia organizacional. Por otro lado, Hernández (2020) analizó cómo la comunicación organizacional mejora significativamente la competitividad en las PYMES de México, encontrando una correlación de 0.789 en la comunicación organizacional y la gestión de procesos. De manera similar, De la Cruz (2021) demostró que tanto la gestión administrativa como la comunicación organizacional tienen un impacto significativo en la productividad laboral, con un coeficiente Rho de 0.895.

Además, Rubiano (2022) propuso un esquema de comunicación organizacional que resultó en una mejora significativa de los procesos administrativos en la Universidad de La Sabana, mostrando cómo esquemas bien implementados pueden transformar la operativa organizacional. Vigo (2020) encontró una fuerte correlación entre los canales



formales de comunicación y los procesos administrativos en una empresa de Lima, con un coeficiente de correlación de 0.650 y significancia media, subrayando que una comunicación efectiva es fundamental para la gestión eficiente y la productividad organizacional.

En cuanto al análisis de la dimensión de lineamientos para una buena comunicación y su relación con el proceso administrativo, se encontró un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0.708. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Gonzales, Ipaz, & Turriago (2022), quienes evaluaron cómo la tecnología mejora los procesos administrativos en empresas colombianas, identificando una correlación de Rho de 0.950 entre buena comunicación y el proceso administrativo de adopción de tecnologías. Este hallazgo sugiere que la adopción de tecnologías avanzadas puede ser un enfoque vital para fortalecer la comunicación organizacional.

Por otro lado, Eche (2022) identificó que la comunicación asertiva es crucial (Rho 0.985) para los procesos administrativos en Servicios Pesqueros Dismar S.A.C., subrayando que niveles bajos de comunicación están directamente relacionados con ineficiencias operativas. Esto se relaciona con lo hallado en la presente investigación, donde se encontró un coeficiente de correlación Rho de 0.550 entre la dimensión de comunicación asertiva y el proceso administrativo. Aunque cada estudio varía en contexto y enfoque, todos convergen en la conclusión de que la comunicación organizacional es un pilar clave para el éxito administrativo, destacando la importancia crítica de una comunicación robusta en diversos contextos y sectores.

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

La primera conclusión de la investigación es; los resultados generados en la prueba de hipótesis indican que existe una relación lineal estadísticamente significativa buena y un grado de correlación positiva fuerte, de Spearman de 0.795, entre las variables; comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

La segunda conclusión es; la prueba de hipótesis indica que existe una relación lineal estadísticamente significativa media y directamente con un grado de correlación positiva fuerte, de Spearman de 0.511, entre dimensión la formalidad de la comunicación y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

La tercera conclusión la prueba de hipótesis indican que existe una relación lineal estadísticamente significativa media y directamente proporcional con un grado de correlación positiva fuerte, de Spearman de 0.550, entre dimensión comunicación asertiva y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

Por último, la cuarta conclusión indica que existe una relación lineal estadísticamente significativa buena y directamente proporcional con un grado de correlación positiva fuerte, de Spearman de 0.708, entre dimensión lineamiento para buena comunicación y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.

## **6.2 Recomendaciones.**

Primera, dado que existe una relación fuerte y estadísticamente significativa entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo en UGEL – 09, se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación dentro de la organización. Esto puede incluir la implementación de talleres regulares de capacitación en habilidades comunicativas.

Segunda, con la demostración de una relación significativa entre la formalidad de la comunicación y el proceso administrativo, es aconsejable que UGEL – 09 establezca protocolos claros de comunicación. Estos protocolos deberían estandarizar la manera en que la información se comparte internamente, asegurando que todos los documentos y comunicados sigan un formato consistente y sean fácilmente accesibles para todos los trabajadores, lo que podría mejorar la eficiencia y la claridad en la toma de decisiones.

Tercera, la correlación significativa entre la comunicación asertiva y el proceso administrativo sugiere la necesidad de promover un entorno donde la asertividad sea una parte integral de la cultura organizacional. Los líderes de UGEL – 09 podrían beneficiarse de entrenamientos específicos en comunicación asertiva para modelar estas habilidades, fomentando un ambiente donde los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas y preocupaciones de manera constructiva y respetuosa.

Cuarta, la fuerte relación entre los lineamientos para una buena comunicación y el proceso administrativo indica que es crucial mantener y mejorar continuamente las guías de comunicación interna. Se recomienda revisar y actualizar regularmente estos lineamientos para reflejar las mejores prácticas y los cambios organizacionales, asegurando que todos los trabajadores estén al tanto de cómo comunicarse eficazmente dentro de la organización.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes electrónicas

Behar Rivero, D. (2018). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Shalom.

Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: UNID. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo*. Bogotá: McGraw-Hill. Obtenido de <https://books.institutedidema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf>

Contreras, E., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional. In *Mediaciones de la Comunicación*, 43-70. doi:DOI: <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>

De Castro, A. (2015). *Manual práctica de comunicación organizacional*. Madrid: Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.com/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=copyright>

De la Cruz, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga - 2020*. Lima -Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57106>

Diaz, R. (2021). Teorías de la comunicación Corporativa. *Polo del conocimiento*. doi: [10.23857/pc.v6i3.2519](https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2519)

Eche , D. (2022). *Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Sechura 2021*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77256>

- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relacionaes públicas y comunicación organizacional*. Bogotá: UTADEO. Obtenido de [https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field\\_attached\\_file/pdf\\_relac\\_publ\\_y\\_com\\_completo\\_04-27-16\\_copia.pdf](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_relac_publ_y_com_completo_04-27-16_copia.pdf)
- Gonzales , V., Ipaz, L., & Turriago, Y. (2022). *La tecnología como factor de innovación en el mejoramiento de procesos administrativos de las empresas en Colombia*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4489>
- Gonzáles, D., & González, R. (2023). Abordaje de la comunicación organizacional: un análisis sistemático de la producción académica en Web of Science. *Methaodos*, 1- 17. doi:10.17502/mrcs.v11i2.612
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, D. (2020). *Impacto de la comunicación organizacional y la gestión del conocimiento en la competitividad de las PYMES*. Aguas Calientes -México: Universidad Autonoma de Aguas Calientes. Obtenido de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/2003>
- Jiménez, L. (2017). *Comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área adminsitativa del Gobierno Autónoma Descentralizada Provincial Pastaza*. Universidad de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11299>
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *Las técnicas de encuesta: Características y aplicaciones*. Buenos Aires: UBA. Obtenido de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradígma*, 27(2), 07-33. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&tlng=es).

- Montoya , M. (2018). Comunicación organizacional. *Razón y palabra*. Obtenido de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/download/1134/pdf/3970>
- Morales , M., & Salazar, G. (2023). Cultura organizacional e incidencia en la gestión administrativa de la Unidad Educativa Quince de Octubre. *Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*, 1811-1826. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.1811-1826>
- Munch, L. (2010). *Admnsitración*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-2375/LE-2375.pdf>
- Nájera, O., & Sánchez, G. (2018). La comunicación organizacional y los ambientes laborales en la actualidad. *Revista Iberoamericana*. Obtenido de <https://ric.ibero.mx/index.php/ric/article/download/129/108/>
- Noceda, W. (30 de noviembre de 2022). *Amchamnews*. Obtenido de La importancia de la comunicación interna en la era post pandemia: <https://amcham.org.pe/news/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-post-pandemia/>
- Noriega , V. (2020). *Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41136>
- Ortega , D., & Bejas, M. (2020). Procesos administrativo en la gestión escolar del disrector de las instituciones educativas. *Revista peruana de educación*. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Paredes, M., Teran , P., Lema, L., & Ramos, D. (2017). *Comunicación organizacional*. Compas. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Polo, B., Tunque, M., Collantes, H., & Christian, C. (2021). La influencia de la comunicación organizacional en el desarrollo rural. *Fd-Rie*. doi:<https://doi.org/10.31876/ie.vi.120>

- Rubiano , J. (2022). *Comunicación organizacional como estrategia para la excelencia operacional en los procesos administrativos de la escuela internacional de la Universidad de La Sabana*. Chia, Colombia: Universidad de la Sabana. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10818/51612>
- Soria, R., & Pérez, A. (2022). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco*. Jalisco: Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2010/15.01.pdf>
- Toledo, P. (2021). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital de ESSALID*. Lima, Perú. Huánuco: Universidad Nacional Valdiván. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6690/PGS00174T68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UGEL 09. (Enero de 2024). *Unidad de Gestión Educativa Local N° 09-Huaura*. Obtenido de <https://www.ugel09huaura.gob.pe/>
- Valencia , E., & Castaño, E. (2023). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación y desarrollo*. doi:<https://doi.org/10.14482/indes.30.2.658.45>
- Valle, M. (2005). *Comunicación organizacional*. Quito: Quipus. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49377.pdf>
- Vigo, L. (2020). *Comunicación organizacional y el proceso administrativo en la Empresa GOLDEN TOWER CONSTRUCTION S.A.C., Lima - 2020*. Lima: Universidad Privada Telesup. Obtenido de <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2332>

# Anexo 01

Tabla 19 Matriz de consistencia

**Comunicación organizacional y proceso administrativo en los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la comunicación organizacional se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?	Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.	La comunicación organizacional si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.		Formalidad en la comunicación	Comunicación visual	Diseño metodológico: Investigación aplicada Enfoque: Descriptivo, correlacional. Tipo: Cuantitativa. Diseño: No experimental. Corte: transversal Nivel: Correlacional Población: Muestra: Técnica: Encuesta, entrevistas. Técnica de procesamiento: SPSS22
					Comunicación oral	
					Comunicación escrita	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		Comunicación asertiva	Autoestima	
¿En qué magnitud la formalidad de la comunicación se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?	Demostrar la relación entre la formalidad de la comunicación y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.	La formalidad de la comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		Asertividad Comunicación con otros	
¿En qué magnitud la comunicación asertiva se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?	Demostrar la relación entre la comunicación asertiva y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.	La comunicación asertiva si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.		Lineamientos para buena comunicación	Evaluación anual de desempeño Reportes semanales Equipo de trabajos	
¿En qué magnitud el lineamiento para buena comunicación se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024?	Demostrar la relación entre el lineamiento para buena comunicación y el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.	El lineamiento para buena comunicación si se relaciona con el proceso administrativo ejecutado por los trabajadores de la UGEL – 09 del distrito de Hualmay, año 2024.		Planeación Organización Dirección Control	Objetivos organizacionales Planificación estratégica Toma de decisiones Importancia de la organización Etapas de la organización Principios de organización La comunicación Estrategias de negociación Liderazgo Pasos del sistema de control Elementos de un sistema de control Cualidades de un sistema de control eficaz	
			PROCESO ADMINISTRATIVO			

Nota Elaboración propia



## Anexo 02

### CUESTIONARIO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS TRABAJADORES DE LA UGEL – 09 DEL DISTRITO DE HUALMAY, AÑO 2024

La presente encuesta tiene la intención de conocer su opinión con respecto a la Comunicación Organizacional y el Proceso Administrativo, por lo cual, se agradece responder las preguntas de forma objetiva y sincera. La información de esta encuesta será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X), según de acuerdo conde acuerdo a la escala de calificación.

#### Acuerdo

Descripción	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4	5

#### Datos Generales

Sexo: Masculino (...) Femenino: (...)

#### Edad:

De 18 a 25 años (...)

De 26 a 36 años (...)

Mas de 36 años (...)

#### Tiempo de servicio

1 año a 3 años (...)

4 años a 6 años (...)

Mas de 6 años (...)

Variable 1 Comunicación Organizacional					
<b>I</b>	<b>Dimensión: Formalidad de la comunicación</b>	<b>Calificación</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿Considera que la comunicación visual forma parte de la formalidad de la comunicación?				
2	¿Considera que la comunicación visual ayuda a cumplir los objetivos organizacionales?				
3	¿Intercambia información mediante la comunicación oral con trabajadores de otras áreas distintas para que puedan cumplir sus tareas diarias en la organización?				
4	¿Consideras el uso de estrategias de integración para mejorar la comunicación con tus compañeros?				
5	¿La gerencia comunica vía correo electrónico las estrategias a desarrollar para el alcance de los objetivos de la organización?				
6	¿Cuándo tus compañeros cometen errores, tu jefe lo detecta oportunamente y siempre le informa de manera escrita?				
<b>II</b>	<b>Dimensión: Comunicación asertiva</b>	<b>Calificación</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
7	¿Considera usted que su jefe inmediato le ayuda a tener una autoestima alta?				
8	¿Consideras que para el logro de los objetivos organizacionales es importante que todos tengan la autoestima alta?				
9	¿Su jefe respeta sus derechos laborales que le pertenecen como trabajador?				
10	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son asertivos en el momento adecuado?				
11	¿Consideras que la comunicación con sus compañeros de trabajo les permite compartir información oportuna?				
12	¿Motivas a tus compañeros de trabajos a desempeñarse bien su puesto laboral?				
<b>III</b>	<b>Dimensión: Lineamientos para una buena comunicación</b>	<b>Calificación</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	¿Cuándo su jefe inmediato evalúa su desempeño respecto a sus tareas en la organización, le comunica sus resultados?				
14	¿Su jefe inmediato le otorga bonificaciones por su buen desempeño laboral?				
15	¿considera usted que su jefe inmediato reconoce el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias?				
16	¿Informa a su jefe sobre sus tareas realizadas en la semana mediante reportes a través de correo electrónicos?				
17	¿Considera que es importante que todas las áreas elaboren siempre reportes semanales?				
18	¿Recibes motivación por parte de ti jefe para el cumplimiento de tus tareas?				
19	¿Se cuenta con un manual de trabajo donde se detallan las funciones de cada miembro su equipo?				
<b>Variable 2 Proceso Administrativo</b>					
<b>I</b>	<b>I. Dimensión: Planeación</b>	<b>Calificación</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿En cada reunión con su jefe, te brinda información sobre los objetivos de la empresa?				
2	¿Usted recibe siempre capacitaciones para el logro de los objetivos organizacionales?				
3	¿Cada etapa de los proyectos que ejecuta la empresa hasta la más mínima se planifica con anticipación?				
4	¿Al momento de ingresar a la empresa, usted tuvo conocimiento de la visión?				
5	¿Ud. toma una decisión en la empresa con poca información?				
6	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo siempre toman buenas decisiones sobre un tema en específico?				
<b>II</b>	<b>Dimensión: Organización</b>	<b>Calificación</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

7	¿Cuándo ingresó a la empresa le informaron oportunamente sobre el organigrama?						
8	¿Ud. tuvo conocimiento del manual de funciones de acuerdo a su puesto de trabajo al momento de ingresar a la empresa?						
9	¿Considera usted que al tener conocimiento del manual de organización y funciones le ayude a desarrollar de manera ordenada sus funciones?						
10	¿Considera usted que todos los objetivos organizacionales se cumplen de manera eficiente?						
11	¿Se organiza de manera eficiente todas las actividades a desarrollar en tu área de trabajo?						
12	¿La empresa realiza frecuentemente actividades conjuntas para el conocimiento del propósito organizacional?						
<b>III</b>	<b>Dimensión: Dirección</b>	<b>Calificación</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
13	¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como reuniones de grupo, sugerencias y presentaciones de quejas?						
14	¿Consideras que gerente general crea estrategias de manera que todo el personal este informado sobre un tema importante de la organización?						
15	¿Consideras que tu jefe cuenta con la capacidad para negociar de manera eficiente con clientes acerca de adicionales de proyectos en ejecución?						
16	¿Considera usted que los acuerdos tomados en la organización de algún tema en específico afectan a todos por igual?						
17	¿Considera usted que su jefe inmediato tiene la capacidad de mantener bajo control sus emociones en momentos de estrés?						
18	¿Considera usted que su jefe inmediato ejerce un buen liderazgo?						
<b>IV</b>	<b>Dimensión: Control</b>	<b>Calificación</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
19	¿Considera usted que su área de trabajo cuenta con sistemas de control de eficiencia de procesos?						
20	¿Considera usted que en su condición de trabajador puede identificar los elementos del sistema de control?						

## **Jurado**



Dr. Santiago E. Ramos y Yovera

## **Presidente**

**Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera**



Mg. Tania Luz Tafur Pittman  
DNU: 618 REGUC: 13099

## **Secretario**

**M(a). Tania Luz Tafur Pittman**



Universidad Nacional  
"José Faustino Sánchez Carrión"



Mg. Williams Ramiro Calla Jaimes  
DOCENTE  
DNU 510

## **Vocal**

**M(o). Williams Ramiro Calla Jaimes**