

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**La comunicación organizacional en los procesos
administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales -
UNTUMBES, 2025.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la
Comunicación

AUTORA:

Bach. Tamara Evaluna Cornejo Infante

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**La comunicación organizacional en los procesos
administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales -
UNTUMBES, 2025.**

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su
contenido y forma:

Mg. Mario Fernando Arbulu Castañeda (presidente)

Mg. José Martín Mogollón Medina (secretario)

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feljoo (vocal)

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**La comunicación organizacional en los procesos
administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales -
UNTUMBES, 2025.**

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su
contenido y forma:

Bach. Tamara Evaluna Cornejo Infante (autor)

Código ORCID 0000-0001-8542-1792

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (asesor)

Código ORCID 0009-0002-8671-7629

Tumbes, 2026

Acta de sustentación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veinticinco días del mes de junio del dos mil veintiséis, siendo las once horas y treinta minutos, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes – Ciudad Universitaria, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N°502-2025/UNTUMBES-FACSO-D, del 31 de diciembre de 2025, Mg. Mario Fernando Arbulu Castañeda (Presidente), Mg. José Martín Mogollón Medina (Secretario), y Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES - UNTUMBES, 2025", presentada por la:

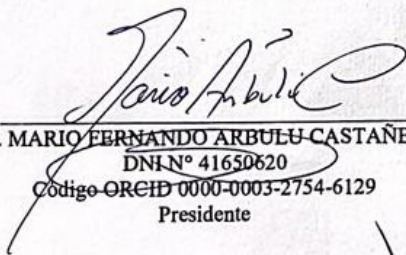
Br. Tamara Evaluna Cornejo Infante

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo 75. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Br. Tamara Evaluna Cornejo Infante, aprobada por unanimidad, con calificativo de

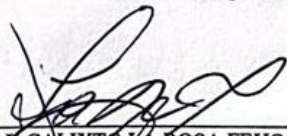
En consecuencia, queda expedita para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y treinta minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 25 de junio del 2026.


Mg. MARIO FERNANDO ARBULU CASTAÑEDA
DNI N° 41650620
Código ORCID 0000-0003-2754-6129
Presidente


Mg. JOSÉ MARTÍN MOGOLLÓN MEDINA
DNI N° 43849098
Código ORCID 0000-0002-5694-0339
Secretario


Dr. OSCAR CALIXTO LA ROSA FEIJOO
DNI N° 00230120
Código ORCID 0000-0003-2262-1003
Vocal

C.c.
- Jurados (03)
- Asesor
- Interesado
- Coasesor (es)
- Archivo (Decanato)

RECIBO TURNITIN.

Cornejo Infante Tamara Evaluna

Turnitin

Informe de tesis

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:599302852

Fecha de entrega
11 jun 2026, 14:54 GMT-5

Fecha de descarga
11 jun 2026, 14:56 GMT-5

Nombre del archivo
Turnitin.docx

Tamaño del archivo
89.9 KB

35 páginas

9445 palabras

58.347 caracteres

turnitin Página 1 de 39 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:599302852

turnitin Página 2 de 39 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:599302852

6% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 5% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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.


Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Vocal)
DNI N° 00230120
Orcid: 0000-0003-2262-1003

Fuentes principales

- 5% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-06	<1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-22	<1%
4	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-05-27	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-06-07	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-16	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-26	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio on 2025-07-23	<1%
9	Internet	journals.sapientiaeditorial.com	<1%
10	Internet	www.coursehero.com	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2023-11-05	<1%

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Vocal)
DNI N° 00230120
Orcid: 0000-0003-2262-1003

12	Internet	www.emerald.com	<1%
13	Internet	pmc.ncbi.nlm.nih.gov	<1%
14	Publicación	Mariby C. Boscán Carroz, Rosana A. Meleán Romero, Kerwin José Chávez Vera, Áfr...	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-04-02	<1%
16	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
17	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-11	<1%
20	Internet	pensamientoamplio.net	<1%


Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Vocal)
DNI N° 00230120
Orcid: 0000-0003-2262-1003

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar esta etapa de mi formación profesional.

A mis queridos abuelos, José Tomás y América, por ser el más grande ejemplo de esfuerzo, sacrificio y amor incondicional. Gracias por cada enseñanza, consejo y valor que han sembrado en mi vida, los cuales han guiado mi formación personal y profesional que me ha permitido enfrentar cada desafío con fortaleza y perseverancia. Su apoyo, su confianza y el cariño que siempre me han brindado han sido una fuente permanente de inspiración para alcanzar mis metas y continuar avanzando en este camino. Este logro también les pertenece, porque en cada paso de mi vida han estado presentes con su amor, sabiduría y dedicación.

A mi madre, Loretta Infante, por su comprensión, confianza y palabras de aliento en los momentos más difíciles de este proceso, por enseñarme a ser una persona resiliente pese a las adversidades, te amo.

A mi mejor amiga, Nathaly Olaya, por acompañarme en cada etapa de este camino, por brindarme su amistad, su apoyo incondicional y sus palabras de aliento en los momentos más difíciles. Gracias por celebrar mis logros como propios.

A mi hermana pequeña, Briana Nelly, por ser una fuente constante de alegría, cariño e inspiración en mi vida. Tu cariño, confianza y la felicidad que transmites en cada momento fueron un gran impulso para seguir adelante y no rendirme ante las dificultades.

A Arellys y Masiel, por brindarme ánimo en los momentos de dificultad, por escucharme cuando lo necesite, por motivarme a seguir adelante y por verme como su ejemplo a seguir.

Evaluna Cornejo Infante

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis, Oscar La Rosa, por su orientación, compromiso y sobre todo su paciencia durante el desarrollo de esta investigación. Sus conocimientos, observaciones y recomendaciones fueron fundamentales para fortalecer este trabajo y culminarlo con éxito.

A mi padre, Johnny Cornejo, por el apoyo incondicional, pese a la distancia que nos separa y por confiar en mi potencial.

A Alexandra García, mi amiga, por su constante apoyo, confianza y compañía. Gracias por brindarme palabras de aliento en los momentos más difícil, por motivarme a seguir y decirme “llegará tu momento”. Tu amistad ha sido un apoyo invaluable que siempre recordaré con gratitud y cariño.

A mis Kawasakis, por su amor, apoyo y confianza durante este tiempo. Su compañía fue fundamental para mantenerme firme en el camino, las amo.

A mis Esquizas, quienes me apoyaron durante esta importante etapa de mi vida universitaria. Gracias por el apoyo incondicional, las quiero mucho.

La autora.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iv
RECIBO TURNITIN.....	v
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	35
Formulación de hipótesis y definición de variables	35
Definición y operacionalización de las variables.....	35
Tipo de investigación.....	38
Diseño de investigación	38
Población, muestra y muestreo	39
Técnicas e instrumentos de recolección de la información	40
Procedimiento de la recolección de datos	40
Métodos de análisis de datos	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
RESULTADOS.....	44
DISCUSION	47
V. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las variables	38
Tabla 2: Población de la Universidad Nacional de Tumbes, 2025.	39
Tabla 3: Prueba de normalidad.....	42
Tabla 4: Prueba de correlación entre comunicación organizacional y gestión administrativa	44
Tabla 5: Correlación entre Comunicación Organizacional y Control Administrativo	45
Tabla 6: Prueba de correlación entre Comunicación Organizacional y Dirección Administrativa.....	45
Tabla 7: Prueba de correlación entre Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: <i>Matriz de consistencia</i>	58
Anexo 2: <i>Instrumento de recolección de datos para medir el nivel de la variable Comunicación organizacional</i>	60
Anexo 3: <i>Validación de instrumento de investigación</i>.....	64

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes durante el año 2025. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 105 trabajadores entre personal administrativo y docente, de los cuales se seleccionó una muestra de 80 participantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, diseñado para medir las dimensiones de la comunicación organizacional y la gestión administrativa. El procesamiento y análisis estadístico se realizó utilizando Excel 2022 y SPSS versión 25.0. Debido a que los datos no presentaron distribución normal y fueron medidos en escala ordinal, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis. Los resultados evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa ($p = 0,835$; $p < 0,001$), confirmando la hipótesis planteada. Asimismo, se identificó una relación significativa con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control administrativo. Estos hallazgos demuestran que una comunicación organizacional eficiente favorece la coordinación institucional, fortalece los procesos internos y mejora la toma de decisiones. Se concluye que la comunicación organizacional constituye un factor estratégico para optimizar la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales, promoviendo una administración más eficiente, participativa y orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.

Palabras clave: comunicación organizacional, gestión administrativa, procesos administrativos, comunicación interna, gestión institucional.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between organizational communication and administrative management in the Faculty of Social Sciences at the National University of Tumbes during 2025. The study was developed under a quantitative approach, with a descriptive–correlational design and a non-experimental methodology. The population consisted of 105 workers, including administrative staff and faculty members, of which a sample of 80 participants was selected through non-probably-convenience sampling. Data collection was carried out through a survey technique using a structured questionnaire with a Likert scale, designed to measure the dimensions of organizational communication and administrative management. Statistical processing and analysis were performed using Excel 2022 and SPSS version 25.0. Since the data did not present a normal distribution and were measured on an ordinal scale, Spearman's Rho correlation coefficient was applied to test the hypotheses. The results showed a highly positive and statistically significant relationship between organizational communication and administrative management ($\rho = 0.835$; $p < 0.001$), confirming the proposed hypothesis. Likewise, significant relationships were identified with the dimensions of planning, organization, direction, and administrative control. These findings demonstrate that efficient organizational communication promotes institutional coordination, strengthens internal processes, and improves decision-making. It is concluded that organizational communication constitutes a strategic factor for optimizing administrative management in the Faculty of Social Sciences, promoting more efficient, participatory, and results-oriented administration.

Keywords: organizational communication, administrative management, administrative processes, internal communication, institutional management.

I. INTRODUCCIÓN.

La comunicación organizacional es un pilar fundamental en el funcionamiento eficiente de las universidades, ya que facilita la transmisión de ideas, la coordinación de actividades y la toma de decisiones en los procesos administrativos Penda, (2020). En el contexto universitario, la comunicación efectiva colabora a la cohesión del personal, aumenta el ambiente organizacional y permite responder de manera adecuada a las necesidades de la comunidad educativa. Además, la calidad de la información y la estructura de las corrientes comunicativas entre las distintas áreas administrativas son concluyentes para el éxito organizacional.

Diversos estudios demostraron que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la percepción de eficiencia en la gestión administrativa, destacando la importancia de la comunicación horizontal, ascendente y descendente para el buen desempeño de los trabajadores Choque, (2021). La implementación de sistemas tecnológicos, como plataformas integradas de administración, ha optimizado la gestión documental y la transparencia, reforzando la efectividad de la comunicación interna. Asimismo, la comunicación organizacional se muestra como un agente mediador clave en la innovación universitaria, facilitando el intercambio de conocimientos y la adaptación a cambios institucionales Castor (2024).

Por ello, evaluar la comunicación organizacional en los procesos administrativos universitarios permite identificar fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo a la construcción de entornos más colaborativos, eficientes y orientados al logro de los objetivos institucionales.

En el ámbito internacional, la evaluación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos se ha convertido en un desafío creciente. Según Mjdes (2025), la comunicación organizacional es reconocida como un factor clave para la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos en instituciones públicas y privadas. Sin embargo, persisten desafíos significativos en la evaluación y mejora de dicha comunicación. Este problema afecta dificulta la identificación de buenas

prácticas y la implementación de mejoras sistemáticas en los procesos administrativos a nivel global. Otro referente indica que la transformación digital y la integración de sistemas tecnológicos han impulsado la necesidad de fortalecer la comunicación interna, como se observa en la Universidad de Lampung, donde la implementación de un sistema integrado de administración de correspondencia ha mejorado la rendición de cuentas, la seguridad y la transparencia en la gestión administrativa (Penda, 2020).

A pesar de los hallazgos, persiste la falta de modelos de evaluación integrales y de estrategias sistemáticas para mejorar la comunicación organizacional en los procesos administrativos, lo que limita la capacidad de las instituciones peruanas para optimizar su gestión y responder eficazmente a las demandas de sus usuarios y trabajadores.

Diversos estudios, como: *The mutual impact of university president's leadership and organizational justice on knowledge sharing: the mediating effect of communication*, han demostrado que una comunicación interna efectiva facilita la coordinación, la toma de decisiones y la adaptación a los cambios tecnológicos y organizativos, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales Jung, (2021). En contextos universitarios, la comunicación no solo implica la transmisión de información, sino también la creación de un ambiente colaborativo entre autoridades, personal administrativo, docentes y estudiantes, lo que impacta directamente en la calidad de la gestión y el clima organizacional Chamiso (2023).

Asimismo, en este contexto se resalta que la evaluación y mejora continua de la comunicación organizacional en los procesos administrativos universitarios es fundamental para enfrentar los retos actuales, promover la innovación y garantizar una gestión eficiente y transparente Alfaro (2024)

En el contexto nacional, la evaluación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos se ha convertido en un desafío. La comunicación organizacional es un elemento clave para la eficiencia de los procesos administrativos en entidades tanto públicas como privadas. No obstante, varios estudios han demostrado que hay carencias y desafíos significativos en la gestión

y evaluación de la comunicación interna, lo que afecta de manera directa el rendimiento administrativo y la satisfacción de los empleados.

De igual manera se puede señalar que en el Perú, la comunicación organizacional se ha consolidado como un factor clave para la eficiencia y el buen funcionamiento de los procesos administrativos en las universidades. Investigaciones recientes en la Universidad Nacional Intercultural. Salazar (2022) destaca que la interacción organizacional y la comunicación interna son fundamentales para que autoridades, docentes y personal administrativo puedan orientar, escuchar y atender adecuadamente las necesidades de la comunidad universitaria. Se ha encontrado una correlación positiva muy fuerte entre la comunicación organizacional y la interacción interna, lo que sugiere que fortalecer la comunicación puede mejorar significativamente el ambiente organizacional y la atención a los estudiantes (Espinoza, 2022)

En este contexto en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica revelan que los trabajadores administrativos perciben una relación directa entre la calidad de la comunicación organizacional y la eficiencia de la gestión administrativa. La comunicación horizontal es la vía más valorada para el intercambio de información, seguida de la comunicación ascendente y descendente, lo que resalta la importancia de fortalecer los canales de comunicación en todos los niveles jerárquicos (Choque, 2021).

En la región Tumbes, las instituciones públicas de educación superior enfrentan desafíos que están vinculados con la eficiencia de sus procesos administrativos, donde la comunicación organizacional constituye un elemento determinante para garantizar la coordinación institucional, el flujo oportuno de información y la toma de decisiones. En este escenario, la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes constituye un espacio pertinente para analizar cómo los procesos comunicativos pueden influir en el desarrollo de la gestión administrativa.

Si bien no se cuenta con estudios previos específicos que evalúan la relación entre la organización organizacional y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, la revisión de la literatura

especializada evidencia que las dificultades en los canales de comunicación interna suelen asociarse con limitaciones en la coordinación entre áreas, retrasos en el intercambio de información, menor eficiencia operativa y dificultades en el cumplimiento de objetivos institucionales.

Asimismo, considerando las características propias del funcionamiento universitario y la interacción permanente entre autoridades, personal administrativo, docentes y demás actores institucionales, resulta necesario generar evidencia que permita conocer si estas dinámicas comunicacionales tienen incidencia en los procesos administrativos de la facultad. En ese sentido, el presente estudio surge ante la necesidad de analizar de manera objetiva el comportamiento de ambas variables dentro del contexto institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.

Por ello, la investigación se desarrolló en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo 2025, tomando como referencia los procesos administrativos vinculados con la planificación, dirección y control institucional. Esta delimitación permitirá identificar posibles fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación organizacional y aportar información útil para la toma de decisiones institucionales.

Ante este contexto se formuló la siguiente interrogante de investigación: ¿Existe relación entre la comunicación organizacional y la eficiencia de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025?

El estudio se justificó teóricamente porque la comunicación organizacional es fundamental para el funcionamiento eficiente de los procesos administrativos, ya que facilita el flujo de información, la coordinación de tareas y la toma de decisiones dentro de las instituciones. Diversos autores como Niklas Luhmann, Linda Putnam, Goldhaber, Putnam y Kuhn, han estudiado el impacto de la comunicación organizacional, destacando los enfoques sistémicos, interpretativos, críticos y de revisión histórica, analizando tanto los procesos internos como las implicaciones prácticas y teóricas para las organizaciones. Además, la estructura organizacional y el uso de tecnologías influyen positivamente en la eficacia de la comunicación administrativa.

En la justificación metodológica el proyecto empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, esta investigación propone un diseño descriptivo, lo que permitió una evaluación integral de la comunicación organizacional. Se recopilarán datos que reflejen la percepción del personal administrativo y académico sobre la calidad y efectividad de la comunicación institucional en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes. Este enfoque aportó datos informativos sobre cómo se encuentra la comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, Asimismo, validará instrumentos de medición en contextos universitarios, contribuyendo así al desarrollo de herramientas metodológicas aplicables a otras entidades académicas o instituciones similares.

Igualmente, la justificación práctica dio como resultado que se desarrolló un diagnóstico claro sobre el estado actual de la comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes, Los resultados permitieron identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos administrativos. Con el diagnóstico se pone en manos de las autoridades académicas con conocimiento para que tengan los resultados e implementen estrategias de comunicación más efectivas, optimicen sus procesos internos y mejoren la atención a estudiantes y docentes. Además, servirá como insumo para futuros planes de mejora institucional.

Este estudio justifica socialmente porque se obtiene como resultado implementar la mejora de la comunicación organizacional en la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional de Tumbes impacta positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos a estudiantes, docentes y la comunidad en general. Una gestión administrativa eficiente, basada en una comunicación efectiva, promueve la transparencia, la participación y la confianza en la institución, contribuyendo así al desarrollo social y educativo de la región Choque (2021). Asimismo, fortalecerá la imagen institucional y la capacidad de respuesta ante las necesidades sociales.

Los objetivos planteados fueron: objetivo general, establecer la relación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025. De igual manera los

Objetivos específicos fueron: Determinar la relación de la comunicación organizacional en la planificación en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025, describir la relación de la comunicación organizacional en el control de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025, identificar la relación de la comunicación organizacional en la dirección de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025, Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la organización administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

La comunicación es el acto de enviar un mensaje a través de diversos medios, verbales o no verbales, formales o informales, que transmiten una idea, gesto o acción. Según Mittal (2022) define que es un proceso de generación, transmisión e interpretación de ideas, hechos, opiniones y sentimientos, esencialmente un intercambio recíproco entre dos o más personas. Asimismo, la comunicación es la transmisión de un mensaje verbal o no verbal, oral o escrito de un emisor a un receptor, requiriendo un contacto efectivo entre ambos.

Por otro lado, Kumar et al. (2020) define que la comunicación es el proceso de transferir o compartir contenido simbólico entre actores sociales mediante medios, influyendo en la integración, persuasión y gratificación social. También la comunicación implica la selección y comprensión de información, donde la información, la emisión y la comprensión son elementos clave para que ocurra la comunicación. Los elementos clave de la comunicación son: Emisor y receptor, mensaje, medio o canal, retroalimentación y contexto.

En cuanto a lo Organizacional se refiere a todo lo relacionado con las organizaciones como sistemas sociales estructurados, donde personas interactúan para alcanzar objetivos comunes. Desde la perspectiva de la comunicación, lo organizacional implica el estudio de cómo se construyen, mantienen y transforman las organizaciones a través de procesos comunicativos, estructuras, normas, relaciones y dinámicas internas y externas Nicotera, (2019)

En cuanto al flujo de comunicación, es el proceso de transmisión de información entre niveles y miembros de la organización, mediante el cual la información se transmite entre diferentes niveles, departamentos y miembros, facilitando la coordinación, la toma de decisiones y el logro de objetos comunes Kuczman et al (2024). Asimismo, puede ser descendente, ascendente u horizontal, y la efectividad que tiene depende de la estructura organizacional y la cultura interna. Un flujo de comunicación bidireccional y bien gestionado aumenta la confianza, el compromiso

y la satisfacción laboral, mientras que las brechas jerárquicas o la falta de claridad generan insatisfacción y baja eficiencia Febianti et al. (2024)

Febianti et al. (2024) la teoría clásica del flujo menciona que la comunicación como proceso descendente, donde la información fluye principalmente en la dirección hacia los empleados, supervisando y controlando.

Febianti et al. (2024) la teoría transicional plantea una comunicación más bidireccional, involucrando tanto ejecutivos como empleados en el intercambio de información. Monge & Contractor (2003) la teoría crítica destaca que el flujo de comunicación está profundamente influido por la cultura organizacional y las relaciones de poder.

Refiriéndose a la claridad y precisión, ambos términos son fundamentales para la efectividad del flujo de comunicación. Una comunicación clara y precisa reduce malentendidos, mejora la coordinación y aumenta la satisfacción y el desempeño laboral. La claridad implica que el mensaje sea comprensible y directo; la precisión, que sea exacto y relevante para el receptor. Ambas cualidades son esenciales para el éxito organizacional, especialmente en contextos de cambio o crisis Westover, (2025)

Brown et al (2019) en la teoría del modelo de estilos de comunicación del líder identifica la precisión como una dimensión clave del estilo comunicativo, directamente asociada al compromiso organizacional y la calidad de las relaciones de líder-subordinado. La claridad y precisión en el mensaje mejoran la confianza y el desempeño. Nordby (2020) destaca que las condiciones de la comunicación efectiva desde la teoría de la interacción social la claridad y la precisión son esenciales para que los mensajes sean comprendidos de manera similar por emisor y receptor, evitando malentendidos y facilitando la acción conjunta.

El estilo de comunicación se refiere a la forma en que los líderes y miembros transmiten mensajes, incluyendo dimensiones como expresividad, precisión, autenticidad, asertividad y empatía. Estilos abiertos, precisos y auténticos

favorecen la adaptación, la confianza y el compromiso, mientras que el estilos agresivos o ambiguos pueden generar conflictos y desmotivación. Es importante la elección del estilo debe adaptarse al contexto y a las necesidades de la organización para facilitar la cooperación y el logro de objetivos. Oliveira et al (2022)

Brown et al (2019), menciona que el modelo de seis dimensiones incluye expresividad, precisión, cuestionamiento, agresividad verbal, emocionalidad y manipulación de impresiones. Estilos abiertos, precisos y de cuestionamiento favorecen relaciones de alta calidad y compromiso; la agresividad verbal tiene efectos negativos. Besonia (2023), hace referencia a la relación con la cultura y el estilo de comunicación preferido que varía según la cultura organizacional y el contexto de cambio.

Por otro lado, la cultura organizacional y comunicación, es el conjunto de valores, normas y practicas compartidas que influyen en cómo se comunica la información y como se toman decisiones. Una cultura que promueve la apertura, la empatía y la participación facilita flujos de comunicación efectivos y ambientes colaborativos. Por lo contrario, culturas rígidas o jerárquicas tienden a limitar la transparencia y la retroalimentación, afectando negativamente la circulación de la información y la satisfacción laboral. Musiol (2024)

Schall (1983) en su teoría de la cultura como comunicación habla de la cultura organizacional se construye y mantiene a través de reglas y practicas comunicativas compartidas, que guían el comportamiento y la interpretación de los mensajes. Mayfield et al (2020) en su teoría de la performance cultural habla de la comunicación organizacional es vista como una serie de “actuaciones” (rituales, historias, símbolos) que crean y transforman la cultura.

La segunda variable se refiere a la Gestión administrativa, definida como el proceso de coordinar recursos humanos y materiales para alcanzar objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz. Ello implica la toma de decisiones, la

supervisión de procesos y la evaluación de resultados, asegurando la calidad y productividad en los servicios o productos. Osadchenko, (2021)

Montiel (2012) menciona el pensamiento estratégico donde integra la visión a largo plazo, la innovación y la flexibilidad en la gestión pública. Se basa en modelos de gerencia que consideran los cambios sociales y la adaptación a nuevos paradigmas.

Abah, (2017) menciona que la teoría de la gestión científica se enfoca en la eficiencia y en la racionalización del trabajo. Balan, (2017) menciona la teoría administrativa clásica se enfoca en los principios de administración, funciones administrativas, tales como: planear, organizar, dirigir y controlar. Las relaciones humanas son importantes desde la motivación, liderazgo y la comunicación en el rendimiento organizacional Wart, (2013).

La Planificación define metas, establece estrategias y determina las acciones necesarias para lograrlas. Asimismo, permite anticipar escenarios, asignar recursos y orientar el rumbo de la organización. Bondi, (2021) La planificación estratégica considera a la planificación como un proceso social, participativo y orientado a la transformación. Su enfoque se incorpora a prácticas de comunicación, aprendizaje organizacional, contingencia y complejidad. Zavala (2017)

La teoría organizacional hace mención que tiene siete perspectivas clave para el desarrollo de esta, las cuales son: estructura donde entre la burocracia, rutinas y toma de decisiones. La cultura se enfoca en valores compartidos e identidad. Las relaciones profesionales son factores psicológicos y sociológicos. La transformación tiene cambios organizacionales y sociales. El conflicto social es poder, competencia y desigualdades. Trinidad (2025)

La teorías clásicas y modernas incluyen la burocracia de Weber, la administración científica y la teoría de sistemas. En las últimas décadas, han surgido teorías como el institucionalismo, la ecología poblacional, la dependencia de recursos y la teoría

de la cultura organizacional, que explican como las organizaciones interactúan con su entorno y se adaptan a los cambios. Aksom (2021)

En cuanto a la Organización se plantea como la estructuración y coordinación de recursos y actividades, definiendo roles, responsabilidades y relaciones jerárquicas para lograr los objetivos establecidos Osadchenko, (2021). La organización como dimensión en la gestión administrativa es fundamental para el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier entidad. La organización implica la estructuración de procesos, la definición de roles y la coordinación de recursos humanos y materiales, todo orientado al logro de los objetivos institucionales. La organización no solo se refiere a la existencia de una estructura formal, sino también a la implementación de procedimientos y herramientas administrativas que permitan influir de manera directa e indirecta en el desempeño de la organización, asegurando así la excelencia y competitividad en el entorno actual. Minenko, (2021)

Kundytskyi et al. (2022) En la gestión administrativa, la organización se manifiesta a través de la creación de estructuras jerárquicas claras, la división de responsabilidades y la coordinación de actividades entre diferentes departamentos. Es esencial establecer procedimientos unificados y adaptados que faciliten la administración y el control, permitiendo que los recursos se utilicen de manera óptima y que las decisiones se tomen como oportunidad. Asimismo, la organización debe ser flexible para adaptarse a los cambios del entorno y responder eficazmente a situaciones imprevistas.

Por otro lado, la organización como dimensión de la gestión administrativa requiere de una evaluación constante de su eficacia. Es necesario medir el desempeño de los procesos organizativos, ajustar las estructuras y procedimientos según las necesidades y los resultados obtenidos. La correlación entre las diferentes áreas y la cooperación entre los miembros de la organización son factores clave para alcanzar un alto nivel de eficiencia y sostenibilidad en el tiempo Kundytskyi et al. (2022)

Sharma (2020) La teoría de la burocracia de Max Weber propuso que la organización debe estructurarse jerárquicamente, con reglas y procedimientos formales, división clara del trabajo y autoridad basada en la legalidad. Esta teoría resalta la importancia de la racionalidad y la previsibilidad en la administración, elementos esenciales para el control y la eficiencia organizacional.

Abah (2017) La teoría de la administración científica de Frederick Taylor enfatizó la necesidad de analizar y estandarizar las tareas, asignar responsabilidades específicas y optimizar los procesos para aumentar la productividad. La organización, desde esta perspectiva, se basa en la especialización y la eficiencia operativa. También la teoría de la administración clásica de Henri Fayol identificó funciones administrativas como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar para lograr los objetivos institucionales.

La dirección se refiere a guiar, motivar y liderar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos, facilitando la comunicación y toma de decisiones efectivas. Es fundamental para el funcionamiento eficiente y sostenible de las organizaciones. Esta dimensión implica la capacidad de guiar, coordinar y supervisar los recursos humanos y materiales, asegurando que las metas institucionales se alcancen de manera efectiva. La dirección no solo limita a la toma de decisiones, sino que también abarca la planificación estratégica, la implementación de políticas y la evaluación continua de los resultados, lo que permite una adaptación constante a los cambios del entorno y una mejora continua de los procesos administrativos Aloyzius, (2020)

En el contexto de la gestión administrativa, la dirección se considera una de las funciones esenciales junto con la planificación, la organización y el control. Su objetivo principal es lograr la coherencia entre los recursos disponibles y los objetivos organizacionales, optimizando el uso de estos para maximizar el impacto y la eficiencia institucional. La dirección efectiva requiere habilidades de liderazgo, comunicación y motivación, ya que implica influir en el comportamiento de los miembros de la organización para alcanzar los fines propuestos (Balan, 2017).

Diversos autores han destacado que la dirección dentro de la gestión administrativa debe adaptarse a los cambios tecnológicos y a la complejidad creciente de los entornos organizacionales (Воронкова, 2020). La incorporación de tecnología de la información y la comunicación ha transformado la manera en que se ejerce la dirección, facilitando la toma de decisiones basada en datos y promoviendo la innovación y la flexibilidad en la gestión. Además, la dirección debe fomentar un ambiente creativo y resiliente, capaz de responder a la incertidumbre y a los desafíos emergentes.

Cubas (2024) señala que la dirección también se relaciona estrechamente con la evaluación del desempeño y la calidad de los servicios, especialmente en el ámbito público. Un liderazgo orientado a los resultados y a la transparencia contribuye a fortalecer la confianza ciudadana y garantizar la rendición de cuentas. Asimismo, la dirección debe promover la participación de los diferentes actores, tanto internos como externos, en la gestión administrativa, lo que favorece la sostenibilidad y la legitimidad de las acciones institucionales.

Por otro lado, el control es la función que supervisa y evalúa el desempeño organizacional, comparando los resultados obtenidos con los objetivos planteados, para corregir desviaciones y mejorar continuamente (Bondi, 2021). El control actúa como el mecanismo que garantiza el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la eficiencia en el uso de los recursos. Su función principal es supervisar y evaluar que los procesos y actividades se desarrollen conforme a los estándares y metas establecidas, permitiendo identificar desviaciones y aplicar medidas a los estándares y metas establecidas, permitiendo identificar desviaciones y aplicar medidas correctivas oportunas para evitar pérdidas, errores o actos de corrupción (Fedirets et al., 2023).

El control actúa no solo es una función aislada, sino que se integra en todos los niveles jerárquicos y etapas del proceso administrativo desde la planificación hasta la ejecución y evaluación asegurando la transparencia y la mejora continua. Además, la implementación de sistemas de control interno fortalece la gestión

administrativa al reducir riesgos, optimizar costos y facilitar la toma de decisiones informadas, lo que se traduce en mayor competitividad y sostenibilidad organizacional (Tiesheva, 2022)

En contextos públicos, el control se convierte en un pilar para modernización y la adaptación a entornos cambiantes, ya que proporciona información relevante para ajustar estrategias y procesos (Cachay et al., 2022). La eficiencia del control depende de la calidad de la información, la flexibilidad de los mecanismos y la participación de todos los miembros de la organización, quienes deben comprender que el control es un proceso de mejora y no una limitación (Huiza et al., 2023). Por tanto, el control como dimensión de la gestión administrativa es indispensable para alcanzar los objetivos institucionales, garantizar la integridad de los recursos y promover una cultura organizacional orientada a la excelencia (Rentería, 2025).

Es importante tener en cuenta antecedentes de estudios para el desarrollo del estudio, en el contexto internacional se encontró a SENTRYO (2024), en su tesis, “Estrategia de gestión de la comunicación interna para aumentar la eficacia de la administración de la oficina”. Caso: la empresa PT Hana Kreasi Utama en Yakarta, Indonesia. [Tesis de licenciatura] Revista la Sociale. El estudio, tiene como objetivo, analizar el impacto de las estrategias de comunicación interna en la efectividad de la administración de oficinas en PT Hana Kreasi Utama, Yakarta. La investigación explora las estrategias de comunicación interna en sistemas integrados, reuniones regulares y tecnología para mejorar la eficiencia, colaboración y compromiso de los objetivos empresariales, destacando la importancia de la alineación de mensajes y la participación de los empleados. El diseño de investigación es cualitativo y cuantitativo. El marco teórico se enfoca en la importancia de la comunicación interna como estrategia para mejorar la efectividad administrativa, apoyándose en teorías de comunicación organizacional que destacan la integración de sistemas, la coordinación y la alineación de objetivos entre los miembros de la organización. La metodología se basa en la observación, entrevistas y análisis de documentos.

Doghri (2025), en su tesis, “La eficacia de las comunicaciones administrativas para lograr la calidad de las decisiones administrativas a través de la gestión

caminando”. Caso: General Company for Electric Power Production/Central Region en Irak. [Tesis de licenciatura] Revista India de fuentes y servicios de la información. El estudio, tiene como objetivo, explorar la efectividad de las comunicaciones administrativas y su contribución al logro de la calidad de las decisiones administrativas a través de las gestiones por Walking Around. La población investigadora consistió en empleados que trabajan en la compañía General de Producción de Energía Eléctrica/Región central en Irak. Se selecciono una muestra de (299) y el problema de investigación se plasmó en la identificación del papel de las comunicaciones administrativas en la mejora de la calidad de las decisiones administrativas a través del papel mediador de la gestión en la empresa encuestada. La investigación exploró las estrategias de comunicación interna en sistemas integrados, reuniones regulares y tecnología que mejoran la eficiencia, colaboración y comprensión de los objetivos empresariales, destacando la importancia de la alineación de mensajes y la participación de empleados. Los fundamentos teóricos que sustentan este estudio se derivan de la comunicación administrativa y el recorrido por los caminos de la gestión, específicamente, cómo la interacción directa y la modernización de los canales de comunicación pueden influir en mejorar las decisiones administrativas basadas en la calidad. Esencialmente, las teorías fundamentales son las que conectan la estructura organizativa y la comunicación efectiva a la toma de decisiones y la eficacia operativa. La metodología se basa en entrevistas, observación y estudio documental con participación de todos los empleados de la empresa.

Alitano (2023), en su tesis, semiótica organizacional: un estudio deductivo de la comunicación administrativa y el significado en las agencias gubernamentales. Caso: Agencias gubernamentales en la ciudad de Zamboanga, Filipinas. Analiza procesos de comunicación administrativa y sus significados organizacionales dentro de instituciones públicas. [Tesis de licenciatura] Revista Electrónica SSRN. El estudio, tiene como objetivo, analizar los procesos de comunicación administrativa y los significados subyacentes en agencias gubernamentales de Zamboanga City, Filipinas. La investigación se realizó mediante un enfoque de métodos mixtos que comprende entrevistas semiestructuradas, discusiones de grupos focales y análisis de documentos para ayudar a recopilar datos de diversas maneras. Los datos

proporcionados por los resultados del estudio resaltan importantes desafíos en la comunicación administrativa entre las agencias gubernamentales discutidas. Se definen silos de información, mensajes desalineados y un intercambio de conocimientos improvisado. Se identifican desafíos como si los de información y mensajes inconsistentes; se proponen recomendaciones para mejorar la comunicación coordinación y toma de decisiones. El marco teórico se basará en la semiótica organizacional y la teoría de la comunicación administrativa. En este caso, las perspectivas activamente interdisciplinarias se siguen que tratan la comunicación como un proceso influyente e integral que se basa tanto en la cultura como en la identidad organizacional. La metodología se basa en entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis documental.

Abazeed, (2023), en su tesis, el impacto de la estructura organizacional característica en la eficiencia de comunicación administrativa: Evidencia de las empresas de telecomunicaciones en Jordania. Caso: Empresas de telecomunicaciones en Jordania. La investigación se dirige a los gerentes de diferentes niveles jerárquicos dentro de estas compañías para evaluar como la estructura organizacional afecta la eficiencia de la comunicación administrativa. [Tesis de licenciatura] El estudio, tiene como objetivo, examinar el impacto de las características de la estructura organizacional en la eficiencia de la comunicación administrativa en empresas de telecomunicaciones de Jordania. La especialización y flexibilidad organizacional mejoran la eficiencia de la comunicación administrativa; se recomienda fortalecer estas dimensiones estructurales. El marco teórico se apoya en teorías sobre la estructura organizacional y su impacto en la eficiencia de la comunicación administrativa, utilizando modelos de gestión y comunicación que explican como la especialización, flexibilidad y formalización afectan los flujos de información y la coordinación interna. La metodología se basa en cuestionarios auto administrativos enviados a gerentes de diferentes niveles.

Ujunwa (2024), en su tesis, Papel vital de los funcionarios administrativos en la comunicación y las operaciones organizacionales efectivas. Caso: se centra en los oficiales administrativos dentro de organizaciones (no se especifica una empresa o sector concreto). El análisis aborda el papel de estos funcionarios en la comunicación organizacional y la eficiencia operativa. [Tesis de licenciatura]

Revista internacional de Ciencias aplicadas e investigación. University of South África. El estudio, tiene como objetivo, analizar el papel de los oficiales administrativos en la comunicación organizacional y la eficiencia operativa. Los oficiales administrativos son clave para la comunicación y operaciones eficientes, se recomienda invertir en su desarrollo y tecnologías de comunicación para mantener la cohesión y productividad organizacional. El marco teórico se centra en el papel de los oficiales administrativos como agentes clave de la comunicación organizacional y la gestión eficiente de operaciones, considerando teorías como: competencias, liderazgo y el uso de tecnologías para facilitar la interacción y la cohesión organizacional. Su metodología se basa en análisis de funciones y estrategias de comunicación de los oficiales administrativos.

Sudi et al. (2024), en su tesis, *The Effect of Organizational Culture and Communication Skills on Administrative Performance in Higher Education Institutions in East Java*. [Tesis Doctoral]. El estudio, tiene como objetivo, Analizar el efecto de la cultura organizacional y las habilidades comunicativas sobre el desempeño administrativo en instituciones de educación superior. El marco Se integra teoría sobre cultura y comunicación organizacionales dentro del contexto administrativo de instituciones educativas, enfatizando su impacto en rendimiento administrativo. Tanto la cultura organizacional como las habilidades de comunicación tienen un efecto positivo y significativo sobre el desempeño administrativo. Se concluye que, es crucial promover una cultura organizacional sólida y fortalecer habilidades comunicacionales para optimizar la gestión administrativa en instituciones educativas.

En el contexto nacional, se tiene a: Segura, (2024) en su tesis “Estructura organizacional y gestión administrativa en el servicio de suministro eléctrico en Perú, 2019”. [Tesis de Maestría] Plantea como objetivo, establecer la relación entre estructura organizacional y gestión administrativa en una empresa eléctrica. Se utilizó una metodología correlacional, no experimental empleando un cuestionario. La población es de 771 empleados de una empresa de suministro eléctrico en Perú, de los cuales se tomó una muestra de 126 empleados. Los resultados mostraron relación positiva (0.793) entre estructura organizacional y gestión administrativa; la

mayoría percibe ambas como regulares. Se concluye que, conocer la estructura organizacional es vital para evitar desorden y mejorar la gestión.

Rodríguez, (2022), en su tesis “Comunicación y la interacción organizacional en las Facultades de la UNIFSL - Bagua, Perú”. [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua. Plantea como objetivo: Evaluar la comunicación organizacional en la universidad. Se utilizó una metodología cuantitativa, aplicada, no experimental y comparativa, empleando encuesta a personal administrativo y docente teniendo como instrumento un cuestionario. La población es el personal administrativo y docente de las facultades de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía-Bagua. Los resultados mostraron que a comunicación organizacional e interacción presentan correlación perfecta; la comunicación interna es regular. Se concluye que, se recomienda implementar un plan de comunicación asertiva.

Asto (2021), en su tesis “Percepción de la comunicación organizacional y la gestión administrativa por los trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica” [Tesis de maestría] Plantea como objetivo, determinar cómo perciben la comunicación organizacional y la gestión administrativa por los trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Se utilizó la metodología descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, empleando un cuestionario. La población consistió en los trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, de los cuales se tomó una muestra de 114 trabajadores administrativos. Los resultados mostraron que existe relación directa entre comunicación organizacional y gestión administrativa; la comunicación horizontal es la más valorada. Se concluye que, debe mejorar la comunicación interna porque favorece la gestión administrativa.

Altamirano (2024), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en consultorios dentales en Perú”. [Tesis de Maestría] Plantea como objetivo, analizar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. Se utilizó una metodología observacional, transversal y exploratoria empleando un cuestionario. La población consistió en pacientes mayores de 18 años que asisten a consultorios dentales en Perú, de los cuales se tomó una muestra de 100 pacientes. Los

resultados mostraron que hay correlación positiva y moderna ($\rho=0.79$) entre gestión administrativa y calidad de servicio. Se concluye que, mejorar la gestión administrativa impacta positivamente en la calidad del servicio.

Guevara (2024), en su tesis “Evaluación del modelo de gestión administrativa en una municipalidad de Perú, incorporando la Teoría de la Organización Inteligente”. [Tesis de Doctorado] Plantea como objetivo, diseñar un modelo de gestión administrativa eficaz basada en la teoría de organizaciones inteligentes. Se utilizó una metodología diagnóstico-propositivo, mixto, no experimental empleando un cuestionario y entrevistas. La población consistió en empleados municipales en cargos administrativos de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Perú, de los cuales se tomó una muestra de 189 empleados (censo) y 3 entrevistas a expertos. Los resultados mostraron correlación positiva entre el modelo de gestión y la efectividad administrativa: el modelo actual es deficiente. Se concluye que, la validación de un nuevo modelo centrado en los principales pilares liderazgo transformacional, cambio estructural y cultural.

Pachas (2024) en su investigación “Gestión administrativa, comunicación organizacional y la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga – 2020”. [Tesis Licenciatura] Plantea como objetivo, determinar la incidencia de gestión administrativa y comunicación organizacional en la productividad laboral del personal de la Red de Salud de Huamanga en 2020. Su utilizó una metodología cuantitativa; diseño transversal que empleó regresión logística ordinal para analizar incidencia sobre productividad laboral. La población consistió en trabajadores de la red de Salud Huamanga, de los cuales se tomó muestra de 83 trabajadores. Los resultados mostraron que la gestión administrativa tuvo mayor incidencia en la productividad laboral comparada con la comunicación organizacional. Se concluye que, tanto la gestión administrativa como la comunicación organizacional son determinantes en la productividad laboral, siendo mayor incidencia de la gestión administrativa en general, aunque la comunicación organizacional también desempeña un papel clave, especialmente en factores internos blandos.

En el contexto local no se ha encontrado información en la ciudad de Tumbes que aborden específicamente las variables de comunicación organizacional y gestión administrativa.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

Formulación de hipótesis y definición de variables

a. Hipótesis

- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Hipótesis específicas:

- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la planificación en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la organización en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dirección en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el control en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Definición y operacional de las variables

Definición conceptual

Variable1: Comunicación organizacional

Se definió como el proceso mediante el cual se intercambia información, ideas y significados dentro de una organización, facilitando la coordinación, la toma de decisiones y la cohesión entre los miembros (Felts, 1992).

Entre el año 2022 y 2025 diversos autores coinciden en que la comunicación organizacional no se limita a la transmisión de información, sino que constituye un proceso estratégico y constitutivo de organización, Por ejemplo, estudios recientes señalan que la comunicación interna influye directamente en la coordinación

institucional, la cultura organizacional y el desempeño laboral, consolidándose como un eje estructural de la gestión organizativa (Campaña Boyer, 2025)

De manera complementaria, Campaña et al. (2025) sostiene que la comunicación organizacional constituye un eje estructural de la gestión moderna, ya que impacta en la cultura organizacional, la motivación personal y la calidad de toma de decisiones. Desde esta perspectiva, la comunicación no solo transmite información, sino que también construye significados compartidos dentro de la organización.

No obstante, otros estudios advierten que la efectividad de la comunicación depende de la calidad de sus flujos internos. Por ejemplo. La revisión de (Casimiro, 2024) evidencia que las organizaciones con sistemas de comunicación interna bidireccional presentan mayor colaboración, confianza y eficacia operativa, mientras que los modelos rígidos generan descoordinación y conflictos internos.

Asimismo, investigaciones recientes destacan la importancia de la claridad, la retroalimentación y la comunicación asertiva como factores determinantes del rendimiento laboral (Ugulava, 2023). En consecuencia, la comunicación organizacional se concibe actualmente como un sistema dinámico que articula información, relaciones humanas y cultura institucional.

Variable2: Gestión administrativa

Se conceptualizó como el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Segrestin, 2018).

En investigaciones actuales, se sostiene que la gestión administrativa no puede comprenderse únicamente desde funciones técnicas, sino también desde procesos de interacción humana, coordinación y comunicación interna. (Chávez Choque, 2025) evidencian que la gestión administrativa está estrechamente vinculada a factores como la supervisión, la comunicación interna y el control organizacional, especialmente en instituciones públicas.

En cuanto a estudios en contextos organizacionales latinoamericanos indican que una gestión administrativa eficiente depende de la calidad de la información y de los canales de comunicación establecidos dentro de la institución (Baran et al.,

2025). Esto implica que la gestión no es un proceso aislado, sino un sistema dinámico influido por variables comunicativas y humanas.

Asimismo, Vizcarra et al. (2023) encontraron una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en entidades municipales, destacando la importancia y organización interna y el liderazgo en la mejora del desempeño institucional.

La relación entre la comunicación organizacional y gestión administrativa en la investigación de (Figuerola Alvarado, 2024) demuestra que una comunicación organizacional efectiva mejora la eficiencia de los procesos administrativos mientras que Campaña et al. (2025) sostiene que la comunicación es un elemento clave para la toma de decisiones y la coordinación institucional.

De manera complementaria, Chávez et al. (2025) concluyen que los problemas en la comunicación interna afectan directamente la calidad de la gestión administrativa, generando retrasos desorganización y baja eficiencia institucional.

Por lo tanto, se establece que ambas variables están interrelacionadas, donde la comunicación organizacional actúa como un factor condicionante de la eficiencia de la gestión administrativa en las instituciones públicas.

Definición operacional

Variable 1: Comunicación organizacional

Esta variable se evaluó a través de dimensiones específicas: el flujo de comunicación, que consideró la dirección y efectividad de los intercambios informativos; la claridad y precisión, que midió la comprensión y exactitud de los mensajes; el estilo de comunicación, que contempló el grado de formalidad, canal utilizado y tono empleado; y la cultura organizacional y comunicación, que reflejó cómo los valores, normas y prácticas institucionales se manifestaron en los procesos comunicativos.

Variable 2: Gestión administrativa

Esta planificación se estructuró en tres dimensiones clave: la organización, que implicó la distribución de funciones, recursos y responsabilidades dentro de la

entidad; la dirección, que se refirió al liderazgo, la toma de decisiones y la motivación del personal para ejecutar los planes establecidos; y el control, que abarcó la supervisión, evaluación y ajuste de los procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Cada dimensión se tradujo en indicadores observables que permitieron medir la eficacia de la planificación administrativa en contextos organizacionales.

Tabla 1:

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Comunicación organizacional	Flujo de comunicación	Porcentaje de uso de comunicación horizontal	1,2,3,4
	Claridad y precisión	Nivel de comprensión de mensajes internos	5,6,7,8,9
	Estilo de comunicación	Asertividad	10,11,12,13
		Retroalimentación	
		Nivel de participación	
Gestión administrativa	Cultura organizacional y comunicación	Identidad corporativa	14,15,16,17
	Planificación	Conocimiento	1,2,3,4
	Organización	Aplicación de planes	5,6,7,8
	Dirección	Claridad en roles y funciones	9,10,11,12
	Control	Efectividad en la toma de decisiones	13,14,15,16
		Seguimiento	

Fuente: Elaboración propia, 2025

Tipo de investigación

El proyecto utilizó un enfoque descriptivo y correlacional, combinando métodos cuantitativos para analizar como la comunicación organizacional influyó en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes. Este enfoque permitió captar tanto percepciones como datos objetivos sobre la efectividad y los retos de comunicación interna (Campion, 2019).

Diseño de investigación

Se empleó un diseño cuantitativo y descriptivo. Se recopilaban datos mediante encuestas estructuradas dirigidas al personal administrativo y docente, así como entrevistas semiestructuradas que permitieron profundizar en las experiencias y

percepciones sobre la comunicación organizacional y su impacto en la gestión administrativa.

Población, muestra y muestreo

Población

Ahmad et al. (2023) señalaron que la población se refirió al conjunto completo de individuos, objetos o eventos que compartieron una característica común y que constituyeron el foco del estudio. En esta investigación, la población estuvo conformada por todos los trabajadores administrativos y docentes que participaron en los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes durante el año 2025. Este grupo representó a los actores directamente involucrados en los procesos comunicativos y administrativos de la unidad académica.

Tabla 2:

Población de la Universidad Nacional de Tumbes, 2025.

Grupo	Población	Muestra
Administrativos	20	20
Docentes	85	85
Total	105	105

Esta distribución aseguró la representación proporcional de ambos grupos en la muestra, lo que mejoró la precisión y representatividad de los resultados, siguiendo recomendaciones metodológicas para estudios organizacionales y educativos.

Muestra: Para este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la investigación se desarrolló en un contexto institucional específico y el acceso a los participantes estuvo condicionado por su disponibilidad y disposición. Este tipo de muestreo permitió seleccionar a los sujetos más accesibles que cumplieron con los criterios establecidos por el investigador.

Muestreo: Hernández, et ál., (2016) el estudio se caracterizó por ser no probabilístico, de tipo causal o incidental, ya que la selección de los individuos se realizó de forma intencional por el investigador.

Unidad de análisis: La unidad de análisis estuvo conformada por 105 trabajadores administrativos y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnicas

La técnica que aplicó fue la encuesta, ya que permitió obtener datos medibles y comparables. A través de un cuestionario, se recopiló información de manera sistemática, directa y estructurada sobre las variables. percepciones, conocimientos o actitudes de los participantes respecto al tema de estudio. Según Evans, J., & Mathur, A. (2018), consistió en un cuestionario estructurado cuyas preguntas fueron mayoritariamente cerradas, siendo ampliamente utilizada en las Ciencias Sociales por su capacidad de generar datos cuantitativos comparables para el análisis estadístico.

Instrumentos

Para el tema "La comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales - UNTumbes, 2025", el instrumento más adecuado fue un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para medir percepciones, actitudes y prácticas relacionadas con la comunicación organizacional en los procesos administrativos. El cuestionario incluyó preguntas cerradas y escalas tipo Likert, lo que facilitó el análisis cuantitativo y garantizó la objetividad de los datos recolectados, utilizando un muestreo no probabilístico de tipo incidental, con una muestra conformada por 105 docentes y administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Procedimiento de la recolección de datos

Se elaboró un instrumento de recopilación de datos teniendo en cuenta los objetivos de la investigación. Posteriormente, se solicitó el permiso a la Facultad de Ciencias

Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, con la finalidad de requerir el consentimiento de los trabajadores. Durante la mediación se observaron las actitudes referentes a la variable comunicación organizacional y gestión administrativa. Obtenida la información se procederá a elaborar la matriz de datos en el software Excel 2022 y SPSS Ver 25.0, con la finalidad de obtener la información estadística descriptiva e inferencial, brindando la información necesaria y el objetivo general de la investigación y su importancia para la comunidad educativa de la institución educativa.

Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios estructurados a través de la plataforma digital Google Forms, herramienta que permitió distribuir y recopilar la información de manera virtual, facilitando el acceso de los participantes y garantizando un registro organizado de las respuestas obtenidas.

Posteriormente, la información recopilada fue procesada y analizada de acuerdo con las dimensiones e indicadores establecidos en el estudio. Para ello, se emplearon técnicas de análisis estadísticos descriptivo, tales como la elaboración de tablas y cuadros estadísticos, así como el cálculo de la desviación estándar, con la finalidad de interpretar el comportamiento y variabilidad de los datos obtenidos.

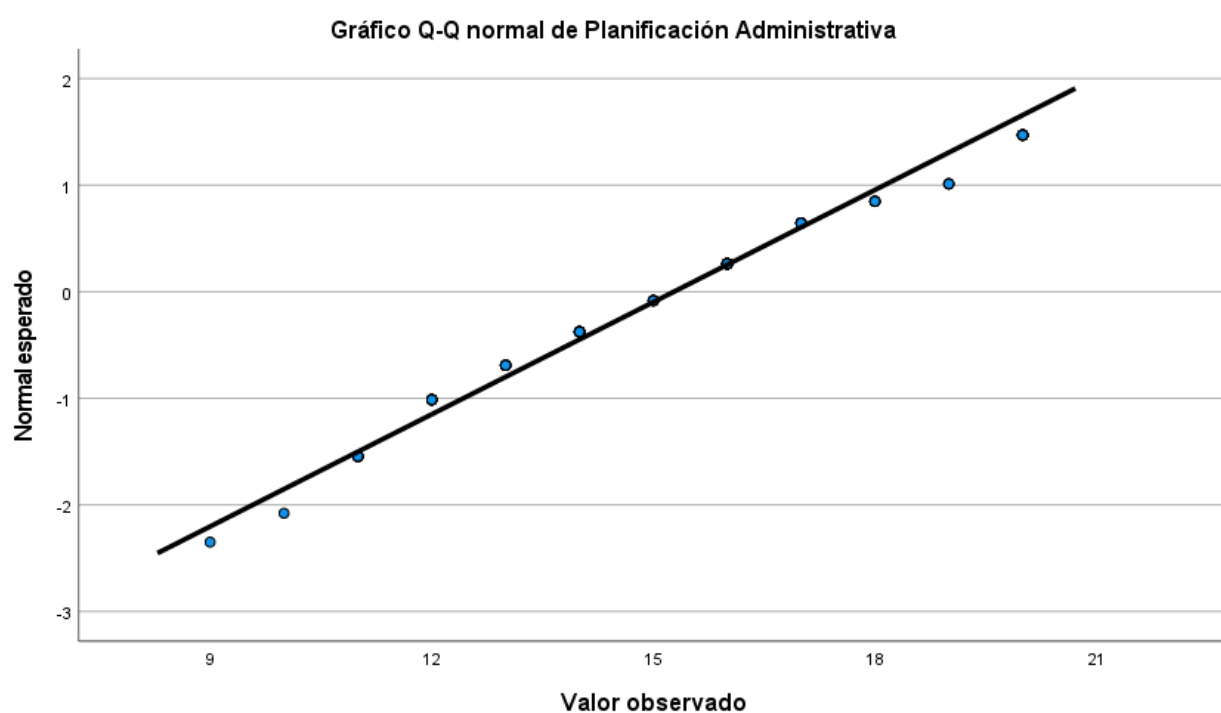
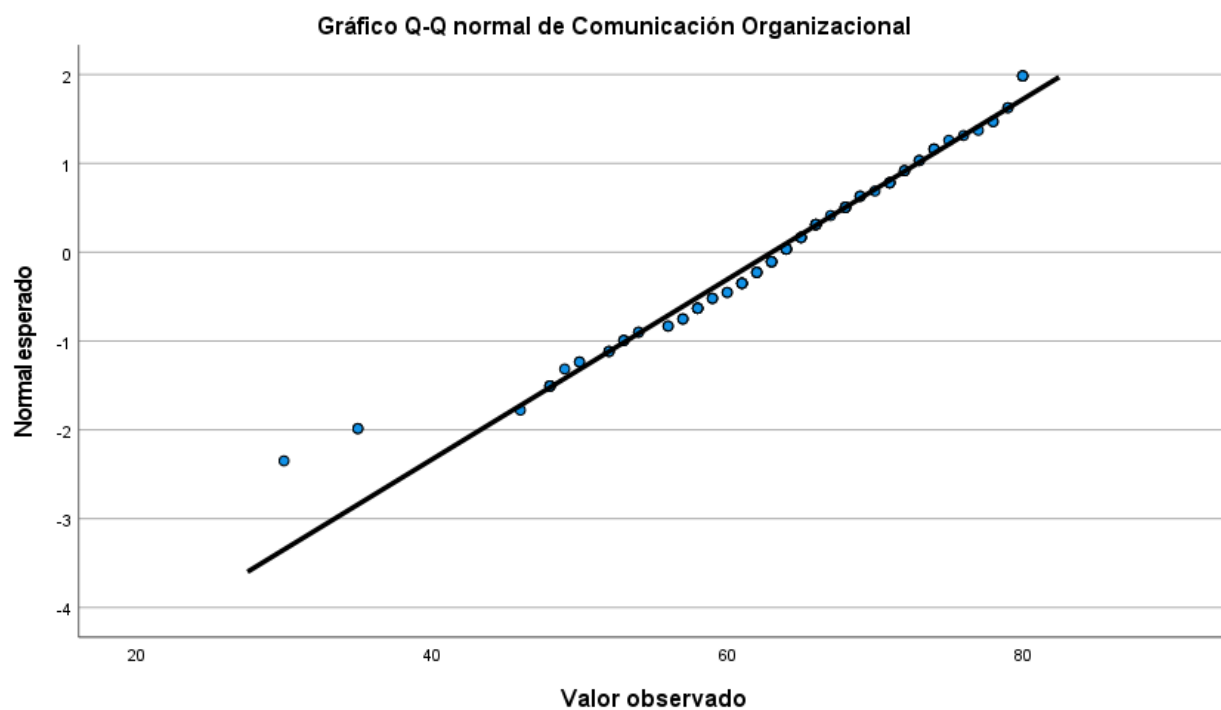
Asimismo, para la contratación de hipótesis y el análisis de la relación entre las variables comunicación organizacional y gestión administrativa, se aplicó previamente la prueba de normalidad de los datos, determinándose que estos no presentan una distribución normal. Del mismo modo, se consideró que las variables fueron medidas mediante una escala ordinal tipo Likert, razón por la cual se utilizaron procedimientos estadísticos acordes con el enfoque correlacional de la investigación.

Tabla 3:**Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional	,086	105	,056	,965	105	,007
Planificación Administrativa	,105	105	,007	,951	105	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el análisis de las pruebas de normalidad se encontró que, para la variable Comunicación Organizacional, la prueba de Kolmogorov-Smirnov no rechazó la hipótesis de normalidad (Sig. = 0,056), mientras que la prueba de Shapiro-Wilk sí lo hizo (Sig. = 0,007), lo que evidencia resultados contradictorios. Sin embargo, dado que el estadístico de Shapiro-Wilk es más confiable en muestras menores a 2000 casos, se concluye que esta variable no cumple con el supuesto de normalidad. Por otro lado, en la variable **Gestión Administrativa**, ambas pruebas coincidieron en rechazar la normalidad (K-S Sig. = 0,007; S-W Sig. = 0,001). En consecuencia, se recomienda el uso de **pruebas no paramétricas** para el tratamiento estadístico de ambas variables, tales como U de Mann-Whitney, Kruskal-Wallis o correlaciones de Spearman, en lugar de pruebas paramétricas tradicionales.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general: Establecer la relación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UnTumbes durante el año 2025.

Tabla 4:

Prueba de correlación entre comunicación organizacional y gestión administrativa

Correlaciones			Comunicación Organizacional	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

El análisis de correlaciones mediante el coeficiente **Rho de Spearman** evidenció una relación positiva y significativa entre la **Comunicación Organizacional** y la **Gestión Administrativa** ($\rho = .835$, $p < .001$), lo que indica que a medida que aumenta el nivel de comunicación dentro de la organización, también se incrementa la eficacia en la gestión administrativa. Esta correlación, significativa al nivel de 0,01 (bilateral), sugiere una asociación fuerte entre ambas variables, respaldando la pertinencia de considerar la comunicación como un factor clave en el fortalecimiento de los procesos administrativos.

Tabla 5: Correlación entre Comunicación Organizacional y Control Administrativo

Correlaciones			Comunicación Organizacional	Control Administrativo
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Control Administrativo	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

El análisis de correlaciones mediante el coeficiente **Rho de Spearman** mostró una relación positiva y significativa entre la **Comunicación Organizacional** y el **Control Administrativo** ($p = .721$, $p < .001$). Este resultado indica que, a mayor nivel de comunicación dentro de la organización, se observa un incremento en la efectividad del control administrativo. La correlación, significativa al nivel de 0,01 (bilateral), refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que respalda la importancia de la comunicación como un factor determinante en el fortalecimiento de los mecanismos de control institucional.

Tabla 6: Prueba de correlación entre Comunicación Organizacional y Dirección Administrativa.

Correlaciones			Comunicación Organizacional	Dirección Administrativa
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Dirección Administrativa	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

El análisis de correlaciones mediante el coeficiente Rho de Spearman evidenció una relación positiva y significativa entre la Comunicación Organizacional y la Dirección Administrativa ($\rho = .722$, $p < .001$). Este hallazgo indica que un mayor nivel de comunicación dentro de la organización se asocia con una mejor dirección administrativa, lo que refleja una relación fuerte y consistente entre ambas variables. La correlación, significativa al nivel de 0,01 (bilateral), respalda la importancia de la comunicación como un elemento clave para optimizar los procesos de dirección y liderazgo institucional.

Tabla 7: Prueba de correlación entre Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa.

Correlaciones			Comunicación Organizacional	Organización Administrativa
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Organización Administrativa	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

El análisis de correlaciones mediante el coeficiente **Rho de Spearman** mostró una relación positiva y significativa entre la **Comunicación Organizacional** y la **Organización Administrativa** ($\rho = .791$, $p < .001$). Este resultado evidencia que un mayor nivel de comunicación dentro de la organización se asocia con una mejor estructuración y desempeño de la organización administrativa. La correlación, significativa al nivel de 0,01 (bilateral), refleja una asociación fuerte entre ambas variables, lo que respalda la relevancia de la comunicación como un factor esencial para el fortalecimiento de los procesos organizativos y administrativos.

DISCUSION

En relación con el objetivo general planteado: Establecer la relación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025.

Este estudio muestra una valoración positiva alta entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.835 y un p-valor de 0.000. Este resultado sostiene la hipótesis del inicio que recomienda una relación positiva entre ambas variables. Ello demuestra que ambas variables están relacionadas.

Este resultado sugiere que una comunicación organizacional eficiente favorece el desarrollo adecuado de los procesos administrativos, permitiendo una mejor coordinación de actividades, una mayor fluidez en brindar información y una toma de decisiones más efectiva dentro de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

En relación con el objetivo general, los resultados obtenidos coinciden con lo investigado por Asto (2021), quien encontró una relación directa entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, concluyendo que el fortalecimiento de la comunicación interna favorece significativamente la gestión institucional. De igual manera, los hallazgos guardan similitud con la investigación de Pachas (2024), quien determinó que la comunicación organizacional organiza un factor relevante en la productividad y el desempeño de las instrucciones públicas. Asimismo, a nivel internacional, SENTRYO (2024) concluyó que las estrategias de comunicación interna mejoran la eficacia administrativa mediante una adecuada coordinación, alineación de objetivos y participación de los trabajadores. Estos resultados fortalecen la idea de que la comunicación organizacional constituye un elemento estratégico para optimizar el desempeño administrativo en las organizaciones.

Desde el punto de vista teórico, los hallazgos respaldan los planteamientos de Mittal (2022), quien sostiene que la comunicación es un proceso de intercambio de información que permite transmitir ideas, opiniones y conocimientos entre los miembros de una organización. Asimismo, se sustentan en la propuesta de Nicotera (2019), quien considera que las organizaciones se construyen y mantienen a través de procesos comunicativos permanentes. Bajo esta perspectiva, resulta comprensible que una comunicación eficiente favorezca el desarrollo de los procesos administrativos, ya que permite coordinar actividades, reducir errores y facilitar la toma de decisiones institucionales.

Respecto al objetivo específico que se refiere a la planificación administrativa, los resultados evidencian una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y esta dimensión. Este hallazgo puede interpretarse considerando que la planificación requiere una adecuada circulación de información para establecer objetivos, definir estrategias y coordinar acciones institucionales. En este sentido, los resultados coinciden con lo señalado por Doghri (2025), quien sostiene que las comunicaciones administrativas eficaces contribuyen a mejorar la calidad de las decisiones organizacionales. Del mismo modo SENTRYO (2024) destaca que la integración de sistemas de comunicación y las reuniones periódicas permiten una mejor alineación de metas y una mayor eficiencia administrativa.

Desde el marco teórico, Bondi (2021) afirma que la planificación consiste en definir metas y establecer acciones para alcanzarlas, mientras que Zavala (2017) señala que la planificación estratégica es un proceso participativo que requiere aprendizaje organizacional y comunicación permanente. Por ello, los resultados obtenidos sugieren que la comunicación organizacional actúa como mecanismo facilitador de la planificación, ya que permite compartir información relevante, generar consensos y orientar los esfuerzos de los miembros de la institución hacia objetivos comunes.

En cuanto a la dimensión organización administrativa, positiva alta con la comunicación organizacional $P=0,791$; $p < 0,001$ este resultado coincide con los hallazgos de Segura (2024), quien encontró una correlación positiva entre la estructura organizacional y la gestión administrativa, concluyendo que una adecuada organización favorece el orden institucional y mejora el desempeño

administrativo. Asimismo, Abazeed (2023) demostró que la especialización y flexibilidad organizacional influyen de manera positiva dentro de las organizaciones.

Teóricamente, estos resultados se sustentan en los planteamientos de Minenko (2021) y Kundytskyi et al. (2022), quienes afirman que la organización implica la definición de funciones, responsabilidades y mecanismos de coordinación que permitan alcanzar los objetivos institucionales. En consecuencia, una comunicación organizacional efectiva facilita la comprensión de roles, mejora la coordinación entre áreas y fortalece los procesos organizativos, aspectos esenciales para el funcionamiento eficiente de la Facultad de Ciencias Sociales.

Respecto a la dimensión de dirección, los resultados mostraron una relación positiva y significativa con la comunicación organizacional con un $p = 0,722$; $p < 0,001$, este hallazgo coincide con Ujunwa (2024), quien concluyó que los funcionarios administrativos desempeñan un papel fundamental en la comunicación organizacional y en la eficiencia operativa de la institución. Asimismo, Sudi. et al. (2024) encontraron que las habilidades comunicativas influyen positivamente en el desempeño administrativo dentro de las instituciones de educación superior.

Estos resultados pueden explicarse a partir de lo señalado por Aloyzius (2020) y Balan (2017), quienes consideran que la dirección implica en liderar motivar y coordinar al personal mediante una comunicación efectiva. Del mismo modo, Brown et al. (2019) sostienen que los estilos comunicativos basados en la precisión, apertura y retroalimentación favorecen el compromiso organizacional y las relaciones laborales de la calidad. Por tanto, se evidencia que una adecuada comunicación fortalece las capacidades directivas, facilita la toma de decisiones y contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado, la dimensión de control presenta una correlación positiva alta con la comunicación organizacional de $p = 0,721$; $p < 0,001$, este resultado demuestra que la comunicación constituye un elemento esencial para supervisar, evaluar y corregir las actividades. Este hallazgo coincide con las propuestas de Aitano (2023), quien identificó que las deficiencias en los procesos comunicativos generan problemas en la coordinación y en la toma de decisiones dentro de las entidades públicas.

Asimismo, Doghri (2025) señala que la efectividad de las comunicaciones administrativas repercute directamente en la calidad de las decisiones y en el desempeño organizacional.

Desde el plano teórico, Bondi (2021) y Fedirets et al. (2023) destacan que la eficacia del control depende de la calidad de la información disponible y de la participación de los miembros de la organización. En consecuencia, los resultados evidencian que una comunicación organizacional eficiente facilita la generación de información oportuna y confiable, fortaleciendo los mecanismos de control y promoviendo una cultura institucional orientada a la mejora continua.

Finalmente, los resultados obtenidos demuestran que la comunicación organizacional constituye un factor determinante para el adecuado desarrollo de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes. Los elevados coeficientes de correlación encontrados confirman que la comunicación influye significativamente en las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control. Estos hallazgos concuerdan con los antecedentes nacionales e internacionales y con las teorías de comunicación organizacional y gestión administrativa analizadas, éstas sostienen que la comunicación es el eje transversal que articula los procesos institucionales, fortalece la coordinación interna y contribuye al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales. Por ello, se recomienda fortalecer los canales de comunicación interna, promover espacios permanentes de retroalimentación y desarrollar estrategias comunicativas que favorezcan una gestión administrativa más eficiente y participativa dentro de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes durante el año 2025, evidenciada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,835 y un nivel menor a 0,001. Este resultado demuestra que una adecuada comunicación organizacional contribuye al fortalecimiento de los procesos administrativos institucionales.
- 5.2. Se estableció que la comunicación organizacional se relaciona con la planificación administrativa, debido a que la transmisión oportuna y clara de información favorece la definición de objetivos, la coordinación de actividades y la formulación de estrategias institucionales. Esto evidencia que una comunicación efectiva constituye un elemento fundamental para el desarrollo adecuado de los procesos de planificación dentro de la Facultad de Ciencias Sociales.
- 5.3. Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la organización administrativa, alcanzando un coeficiente de correlación de 0.791. Este resultado indica que una mejor comunicación contribuye a una adecuada distribución de funciones, coordinación entre áreas y optimización de los recursos institucionales, fortaleciendo así la estructura de la Facultad de Ciencias Sociales.
- 5.4. Se comprobó que la comunicación organizacional mantiene una relación positiva y significativa con la dirección administrativa, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,722. Este hallazgo demuestra que los procesos de liderazgo, motivación, toma de decisiones y orientación del personal se ven favorecidos cuando existen canales de comunicación

eficientes y mecanismos adecuados de retroalimentación dentro de la organización.

- 5.5. Se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y el control administrativo, con un coeficiente de correlación de 0.721. Este resultado evidencia que la comunicación facilita el seguimiento, la supervisión y la evaluación de las actividades institucionales, permitiendo detectar oportunamente desviaciones y aplicar acciones correctivas orientadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- 5.6. Los resultados de la investigación permiten concluir que la comunicación organizacional constituye un factor estratégico para el fortalecimiento de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes. La existencia de relaciones positivas y significativas con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control confirma que una comunicación eficiente favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejora la coordinación interna y contribuye al desarrollo de una gestión administrativa mas eficaz, participativa y orientada a resultados.

VII. RECOMENDACIONES

6.1. Se sugiere a las autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, fortalecer los mecanismos de comunicación interna mediante la implementación de espacios permanentes de dialogo y retroalimentación entre directivos, docentes y personal administrativo, con la finalidad de mejorar la coordinación de las actividades institucionales y optimizar los procesos administrativos.

6.2. Se recomienda promover programas de capacitación orientadas al desarrollo de habilidades comunicativas, liderazgo y trabajo en equipo, dirigidos al personal administrativo y autoridades académicas, a fin de favorecer una comunicación más clara, efectiva y orientada al logro de los objetivos institucionales.

6.3. Se recomienda desarrollar programas de capacitación dirigidas al personal administrativo y directivo en temas relacionados con comunicación organizacional, liderazgo y trabajo en equipo, con la finalidad de fortalecer las competencias necesarias para una gestión más eficiente.

6.4. Se recomienda Fortalecer los procesos de dirección institucional mediante la promoción de cultura organizacional basada en la participación, la transparencia y la confianza, favoreciendo la toma de decisiones consensuadas y una mayor integración entre los miembros de la comunidad universitaria.

6.5. Se recomienda fortalecer los mecanismos y control institucional mediante sistemas de comunicación que permitan reportar avances, dificultades y resultados de manera oportuna, favoreciendo la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos administrativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abazeed, R. A.-H.-H.-H. (2023). The Impact of Organizational Structure Characteristic on Administrative Communication Efficiency: Evidence from Telecommunication Companies in Jordan. 887-901.
- Alfaro, L. F. (2024). Evaluación y mejora continua, procesos para la calidad en la educación. Revista El Labrador (versión digital), ISSN:2215-4981. Obtenido de Revista El Salvador Universidad Internacional San Isidro Labrador.
- Alitano. (2023). Organizational Semiotics: A Deductive Study of Administrative Communication and Meaning in Government Agencies. SSRN Electronic Journal.
- Altamirano, M. &-F. (2024). Plos one. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0307773>
- Asto, E. C. (2021). How the organizational communication and administrative management is perceived by the workers of a public university. 181 - 186.
- Barbour, L. y. (2006). An institutional theory of organizational communication. . Communication Theory, 16, 356-377.
- Венгер, B. &. (2020). FORMACIÓN DEL CONCEPTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CONTEXTO DEL RÁPIDO DESARROLLO DE LAS TECNOLOGÍAS, LA ESTOCASTICIDAD Y LA ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS. FILOSOFÍA DE LA ECONOMÍA Y LA GESTIÓN, 159-177.
- Воронкова, B. &. (2020). FORMATION OF THE CONCEPT OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE CONDITIONS OF RAPID DEVELOPMENT OF TECHNOLOGIES, STOCHASTICITY AND ADAPTATION TO CHANGES. 159-177.
- Campion. (2019). Efectos de la comunicación organizacional en el desempeño administrativo del personal en una universidad de multicampus. Ghana Revista de Gestión en la Educación Superior.

- Castor, T. (2024). Sage Journals. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/08933189241303739>
- Chamiso, E. D. (2023). Assessing the Organizational Communication Style and Its Effect on Employees' Performance in the .
- Choque, E. C. (2021). Cómo es percibida la comunicación organizacional y la gestión administrativa por parte de los trabajadores de una universidad pública. Conferencia Internacional sobre las fronteras de las Tecnologías Educativas, 181-186.
- Choque, M. A. (2021). How the organizational communication and administrative management is perceived by the workers of a public university. Proceedings of the 7th International Conference on Frontiers of Educational Technologies., 181 - 186.
- Choque, M. K. (2021). Digital Library. Obtenido de <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3473141.3473246>
- Cooren, F. (1999). Aplicación de la sociosemiótica a la comunicación organizacional: un nuevo enfoque. Management Communication Quarterly, 13(2), 294-304. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0893318999132006>
- Doghri, S. &. (2025). The Effectiveness of Administrative Communications in Achieving Quality in Administrative Decisions through Management by Walking Around. Indian Journal of Information Sources and Services., Vol 15. No. 1.
- Espinoza, M. C. (2022). Comunicación e interacción organizacional en las Facultades de UNIFSL - Bagua, Perú. Bagua: Sapienza.
- Felts. (1992). Comunicación Organizacional: Una Perspectiva Crítica. Administration & Society, 23, 495 - 513.
- Fitri, Y. S. (2023). Struktur Sosial Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Klasik, Humanis, Integratif, dan Kontemporer. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM).

- Grunig. (1975). A Multi-Systems Theory of Organizational Communication. *Communication Research*, 2, 136 - 99.
- Guevara, N. S. (2024). Evaluation of the administrative management model in a municipality in Peru, incorporating the Intelligent Organization Theory.
- Hatchuel, A. &. (2018). A Century Old and Still Visionary: Fayol's Innovative Theory of Management. *Other Corporate Strategy & Business Policy eJournal*.
- Jung, Y. J. (2021). emerald insight. Obtenido de emerald insight: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ict-08-2020-0094/full/html>
- McPhee, Z. &. (2001). Organizational Theory, Organizational Communication, Organizational Knowledge, and Problematic Integration. *Journal of Communication*, 51, 574-591.
- Mjdes, M. (2025). The reflections of organizational communication on decision making: Kurdistan Institute of public administration (KIPA) as a case study. *Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences*, 15-1 / 39-54.
- Monge, P. &. (2008). The Evolution of Organizational Communication. *Journal of Communication*, 58, 679-692.
- Ore, D. P. (2021). Cómo es percibida la comunicación organizacional y la gestión administrativa por parte de los trabajadores de una universidad pública. Obtenido de Digital Library: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3473141.3473246>
- Penda, T. K. (2020). Efektivitas Komunikasi Organisasi Melalui Penerapan Sistem Administrasi Persuratan Terintegrasi di Universitas Lampung. Lampung.
- Rodríguez, V. D. (2022). Communication and organizational interaction in the Faculties of UNIFSL - Bagua, Peru. . *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 333–350.
- Sari, S. Y. (2023). Estudio comparativo de las perspectivas de las teorías de la comunicación organizacional (clásica, humanista, de integración y

- contemporánea). Palakka : Media and Islamic Communication., Vol 4, Núm 1. Obtenido de Communication and islamic Broadcasting Study Program.
- Segrestin, H. (2018). Wiley Online Library. Obtenido de Wiley Online Library: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/emre.12292>
- Segura. (2024). Organizational structure and administrative management in the electricity supply service in Peru, 2019. SCIÉENDO INGENIUM, 20(1), 75-87.
- Seidl, F. C. (2019). Academy of Management. Obtenido de Revista de la Academia de Administración: <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amr.2018.0176>
- Sentryo, I. Y. (2024). Internal Communication Management Strategy to Increase Office Administration Effectiveness. Journal La Sociale., Vol 5. No 1.
- Sentryo, Y. H. (2024). Internal Communication Management Strategy to Increase Office Administration Effectiveness. . Journal La Sociale, Vol. 5 Núm. 1.
- Shevchenko. (2024). EVOLUTION OF THE BASIC CONCEPTS OF PUBLIC ADMINISTRATION. Dnipro Academy of Continuing Education Herald. Series: Public Management and Administration., Vol.2 Núm.2.
- Timmerman, P. J. (2016). Patrones Emergentes en la Comunicación Organizacional. Management Communication Quarterly, 31 (1), 153 - 156.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA				
La comunicación organizacional en los procesos administrativos en la facultad de Ciencias Sociales	General ¿Cómo influye la comunicación organizacional en el desarrollo y la eficiencia de los procesos administrativos dentro de la Facultad de Ciencias Sociales?	General. Establecer la relación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025	Hi: La comunicación organizacional influye significativamente en la eficiencia de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes. Ho: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la planificación en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.	Variable: Comunicación Organizacional				
				DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	ÍNDICE
				Flujo de comunicación	- Porcentaje de uso de comunicación horizontal.	Cuestionario	1,2,3,4	Escala de likert
				Claridad y precisión	- Nivel de comprensión de mensajes internos.		5,6,7,8,9	
				Estilo de comunicación	- Asertividad - Retroalimentación - Nivel de participación		10,11,12,13	
	Específicos. • ¿Cuáles son los canales y medios de comunicación más utilizados en los procesos	Específicos. Determinar la relación de la comunicación organizacional en la planificación en la Facultad de Ciencias Sociales de la		Cultura organizacional y comunicación	- Identidad corporativa		14,15,16,17	
				Variable: Gestión administrativa				
				DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	ÍNDICE
				Planificación	- Conocimiento - Aplicación de planes	Cuestionario	1,2,3,4	Escala de likert
				Organización	- Claridad en roles y funciones		5,6,7,8	

	administrativo s de la Facultad de Ciencias Sociales?	UNTumbes durante el año 2025.	Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la organización en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.	Dirección	- Efectividad en la toma de decisiones		9,10,11,12	
	¿Qué barreras de comunicación afectan la coordinación entre las distintas áreas administrativa s de la Facultad?	Describir la relación de la comunicación organizacional en el control de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025.	Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dirección en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.	Control	- Evaluación de procesos		13,14,15,16	
	¿Cómo perciben los funcionarios administrativo s la calidad y efectividad de la comunicación organizacional en su trabajo diario?	Identificar la relación de la comunicación organizacional en la dirección de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025.	Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el control en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos para medir el nivel de la variable
Comunicación organizacional

CUESTIONARIO PARA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre: _____

1.2. Grado _____ Sección: _____ Fecha: _____

II. OBJETIVO:

Establecer la relación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025

III. INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una escala valorativa compuesta por **16 preguntas**, organizadas en torno a las dimensiones: **Flujo de comunicación, claridad y precisión, estilo de comunicación, cultura organizacional y comunicación**

Se solicita que, durante la presentación de cada una de las variables, **lea detenidamente cada pregunta y analice su contenido** para poder responder de la forma más adecuada posible.

Marque con un aspa (X) en el criterio que considere pertinente.

N°	ITEMS	Escala de valoración			Neutral	Muy de acuerdo
		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Nunca		
Variable 1: Comunicación organizacional		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Flujo de comunicación						
01	La comunicación horizontal (entre compañeros del mismo nivel) es frecuente en mi organización.					
02	La información se comparte de manera oportuna entre departamentos.					
03	Existen canales eficientes para comunicarse con otros equipos.					
04	El flujo de comunicación facilita la colaboración en proyectos.					
Dimensión 2: Claridad y precisión						
05	Los mensajes internos son claros y fáciles de entender.					

06	Las instrucciones recibidas evitan ambigüedades.					
07	Los objetivos comunicados por la dirección son específicos.					
08	Los objetivos comunicados por la dirección son específicos.					
09	La información relevante se presenta de manera concisa.					
Dimensión 3: Estilo de comunicación						
10	Mi organización fomenta una comunicación asertiva (respetuosa y directa).					
11	Se brinda retroalimentación constructiva sobre mi trabajo.					
12	Los líderes promueven la participación activa en reuniones.					
13	Existen espacios para expresar ideas o preocupaciones.					
Dimensión 4: Cultura organizacional y comunicación						
14	La identidad corporativa (valores, misión) se refleja en los mensajes internos.					
15	La comunicación fortalece el sentido de pertenencia a la organización.					
16	Los líderes actúan como modelos del estilo comunicacional esperado.					
17	La cultura organizacional promueve la transparencia en la comunicación.					

Tabla de varemos

Categoría	Puntuación
Excelente	61 - 80
Satisfactorio	41 - 60
Regular	21 - 40
Critico	0 - 20

**Instrumento de recolección de datos para medir el nivel de la variable
gestión administrativa**

CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre: _____

1.2. Grado _____ Sección: _____ Fecha: _____

II. OBJETIVO:

Establecer la relación de la comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTumbes durante el año 2025

III. INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una escala valorativa compuesta por **16 preguntas**, organizadas en torno a las dimensiones: **planificar, organización, dirección y control**.

Se solicita que, durante la presentación de cada una de las variables, **lea detenidamente cada pregunta y analice su contenido** para poder responder de la forma más adecuada posible.

Marque con un aspa (X) en el criterio que considere pertinente.

N°	ITEMS	Escala de valoración				
		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Nunca	Neutral	Muy de acuerdo
Variable 1: Comunicación organizacional		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificar						
01	Los objetivos estratégicos de la organización son claramente comunicados a todos los empleados.					
02	Los planes de trabajo se elaboran con participación de los equipos involucrados.					
03	Existe alineación entre los planes departamentales y los objetivos generales de la organización.					
04	Los recursos necesarios para ejecutar los planes están disponibles oportunamente.					
Dimensión 2: Organización						
05	Las funciones y responsabilidades de cada puesto están claramente definidas.					

06	Existe coordinación efectiva entre departamentos para evitar duplicidad de funciones.					
07	La estructura organizacional facilita el flujo de información y la toma de decisiones.					
08	Los manuales de procedimientos están actualizados y son accesibles.					
Dimensión 3: Dirección						
09	Los líderes toman decisiones de manera ágil y basada en datos.					
10	La comunicación de las decisiones es transparente y oportuna.					
11	Los colaboradores reciben orientación clara para ejecutar sus tareas.					
12	Se fomenta la autonomía y la iniciativa en los equipos.					
Dimensión 4: Control						
13	Se realizan seguimientos periódicos al cumplimiento de metas.					
14	Los indicadores de desempeño son utilizados para mejorar procesos.					
15	Los reportes de evaluación son claros y útiles para la toma de decisiones.					
16	La cultura organizacional promueve la transparencia en Se implementan correctivos cuando se identifican desviaciones en los procesos.					

Tabla de varemos

Categoría	Puntuación
Excelente	61 - 80
Satisfactorio	41 -60
Regular	21 - 40
Critico	0 - 20

Anexo 3: Validación de instrumento de investigación

Experto 1: Metodólogo



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento cuestionario que la investigadora Cornejo Infante Tamara Evaluna usó para su trabajo de tesis de “La comunicación organizacional en los procesos administrativos en la facultad de ciencias sociales - UNTumbes, 2025.”

El instrumento mide, las variables comunicación organizacional y gestión administrativa. Los ítems de los instrumentos muestran en general Variable 1: Comunicación organizacional; dimensiones (Flujo de comunicación, claridad y precisión, estilo de comunicación, cultura organizacional y comunicación); Variable 2: Gestión administrativa; dimensiones (Planificar, organización, dirección y control). y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

15 de diciembre del 2025

A handwritten signature in black ink, enclosed within an oval shape.

Dr. Wilfredo Farias Barrientos

D.N.I: N°0669866

ORCID: 0000-0001-7155-9408

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento cuestionario que la investigadora Cornejo Infante Tamara Evaluna usó para su trabajo de tesis de “La comunicación organizacional en los procesos administrativos en la facultad de ciencias sociales - UNTumbes, 2025.”

El instrumento mide, las variables comunicación organizacional y gestión administrativa. Los ítems de los instrumentos muestran en general Variable 1: Comunicación organizacional; dimensiones (Flujo de comunicación, claridad y precisión, estilo de comunicación, cultura organizacional y comunicación); Variable 2: Gestión administrativa; dimensiones (Planificar, organización, dirección y control). y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

15 de diciembre del 2025

Mg. José Martín Mogollón Medina
D.N.I: N°43849098
ORCID: 0009-0004-1921-3812
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento cuestionario que la investigadora Cornejo Infante Tamara Evaluna usó para su trabajo de tesis de “La comunicación organizacional en los procesos administrativos en la facultad de ciencias sociales - UNTumbes, 2025.”

El instrumento mide, las variables comunicación organizacional y gestión administrativa. Los ítems de los instrumentos muestran en general Variable 1: Comunicación organizacional; dimensiones (Flujo de comunicación, claridad y precisión, estilo de comunicación, cultura organizacional y comunicación); Variable 2: Gestión administrativa; dimensiones (Planificar, organización, dirección y control). y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

15 de diciembre del 2025

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Mario Fernando Arbulu Castañeda".

Mg. Mario Fernando Arbulu Castañeda

D.N.I: N°41650620

ORCID: 0000-0003-2754-6129

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

Anexo: Evidencias

Sección 1 de 2

La Comunicación Organizacional en los procesos Administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales - UNTumbes

Bienvenido(a).

El presente formulario tiene como finalidad recopilar información para una investigación académica titulada **"La Comunicación Organizacional en los procesos Administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales - UNTumbes"**

Su participación es **voluntaria y anónima**, y los datos proporcionados serán utilizados **exclusivamente con fines académicos**, garantizando la confidencialidad de la información. No existen respuestas correctas o incorrectas; le solicitamos responder con sinceridad según su experiencia y percepción.

Variable 1: Comunicación organizacional

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una escala valorativa compuesta por **16 preguntas**, organizadas en torno a las dimensiones: **Flujo de comunicación, claridad y precisión, estilo de comunicación, cultura organizacional y comunicación**. La información se utilizará con fines académicos; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación.

Se solicita que, durante la presentación de cada una de las variables, **lea detenidamente cada pregunta y analice su contenido** para poder responder de la forma más adecuada posible.

5=SIEMPRE 4=CASI SIEMPRE 3= A VECES 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

Dimensión 1: Flujo de comunicación

Descripción (opcional)

¿La comunicación entre compañeros del mismo nivel es frecuente?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

¿La información se comparte oportunamente entre áreas?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Dimensión 2: Claridad y precisión

Descripción (opcional)

¿Los mensajes institucionales son claros?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

¿Las instrucciones recibidas son precisas?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

Dimensión 3: Estilo de comunicación

Descripción (opcional)

¿Se promueve una comunicación respetuosa y asertiva?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

¿Se brinda retroalimentación constructiva?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Dimensión 4: Cultura organizacional y comunicación

Descripción (opcional)

¿La comunicación refleja los valores institucionales?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

¿La comunicación fortalece el sentido de pertenencia?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Sección 2 de 2

Variable 2: Gestión Administrativa

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una escala valorativa compuesta por 16 preguntas, organizadas en torno a las dimensiones: **planificar, organización, dirección y control**.

Se solicita que, durante la presentación de cada una de las variables, **lea detenidamente cada pregunta y analice su contenido** para poder responder de la forma más adecuada posible.

Dimensión 1: Planificación

Descripción (opcional)

¿Los objetivos institucionales son claramente definidos?

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Dimensión 2: Organización

Descripción (opcional)

¿Las funciones están claramente definidas?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

¿Existe adecuada coordinación entre áreas?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Dimensión 3: Dirección

Descripción (opcional)

¿Los líderes toman decisiones oportunas?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

¿Las decisiones se comunican claramente?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Dimensión 4: Control

Descripción (opcional)

¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de metas?

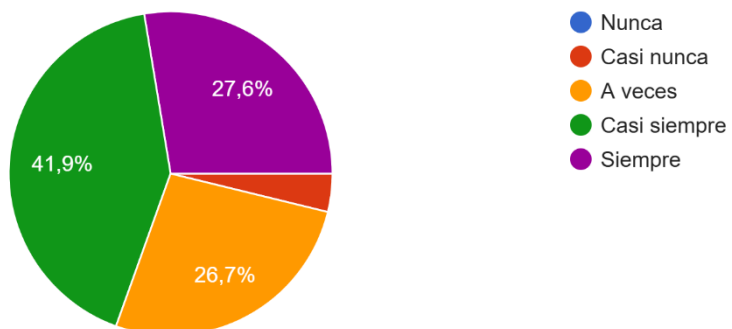
☐ Nunca
☐ Casi nunca
☐ A veces
☐ Casi siempre
☐ Siempre

¿Se utilizan indicadores de desempeño?

☐ Nunca
☐ Casi nunca
☐ A veces
☐ Casi siempre
☐ Siempre

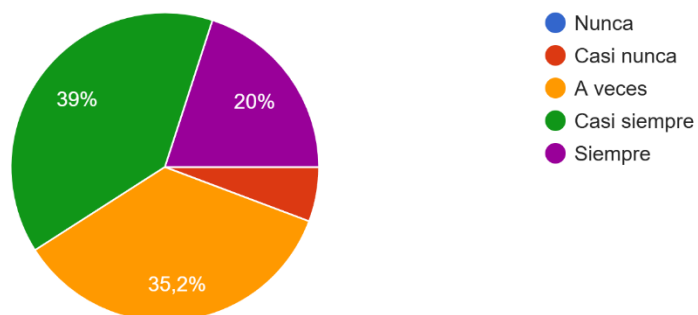
¿La comunicación entre compañeros del mismo nivel es frecuente?

105 respuestas



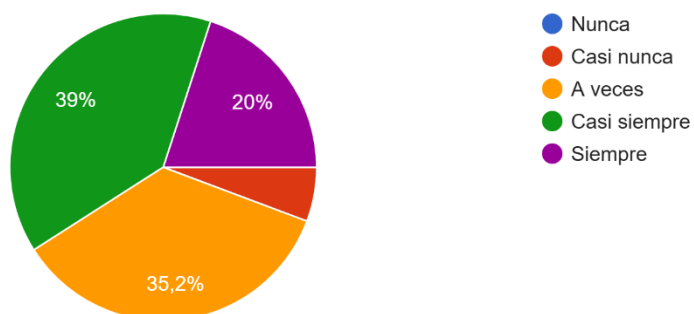
¿La información se comparte oportunamente entre áreas?

105 respuestas



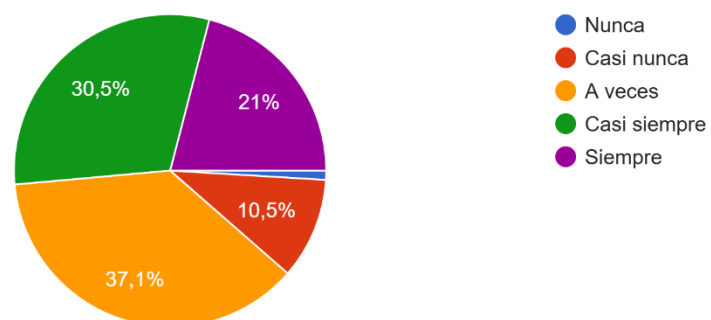
¿La información se comparte oportunamente entre áreas?

105 respuestas



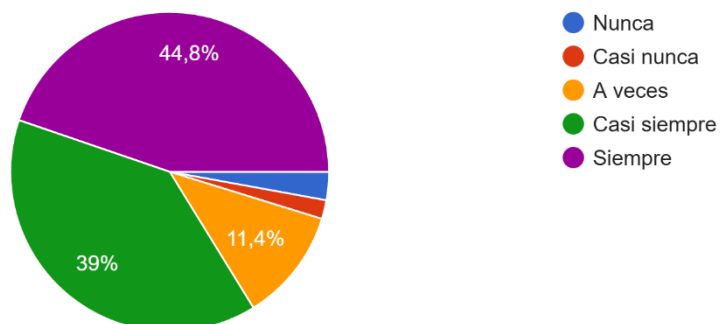
¿Existen canales eficientes de comunicación interna?

105 respuestas



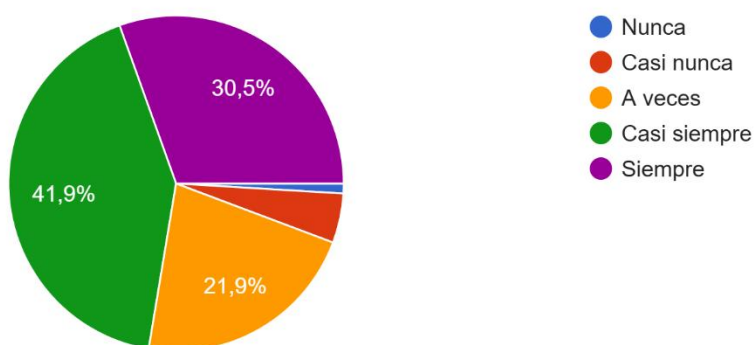
¿El flujo de comunicación facilita el trabajo colaborativo?

105 respuestas



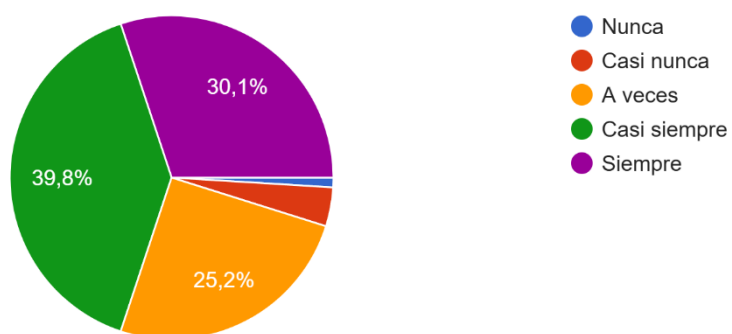
¿Los mensajes institucionales son claros?

105 respuestas



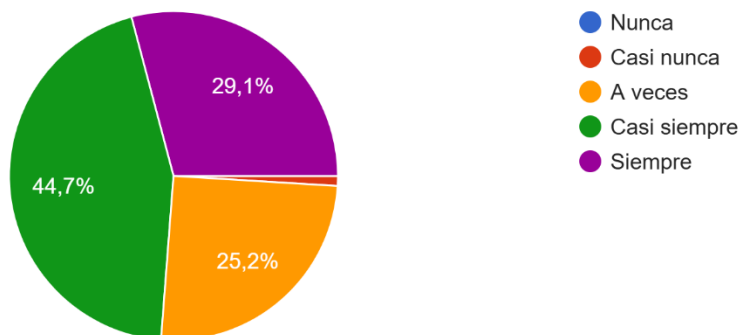
¿Las instrucciones recibidas son precisas?

103 respuestas



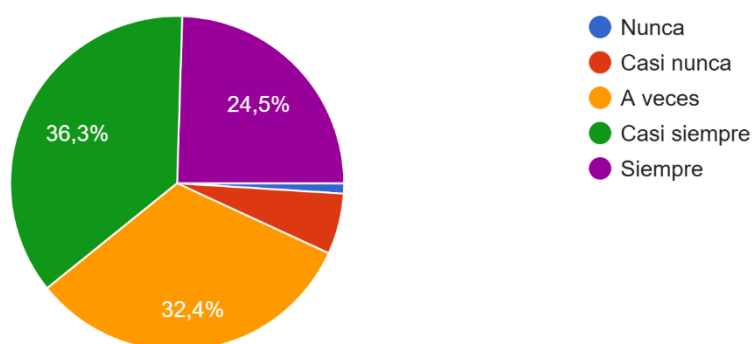
¿Los objetivos institucionales son claramente definidos?

103 respuestas



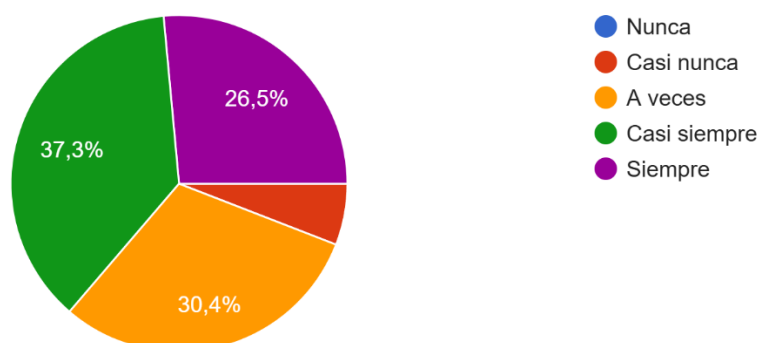
¿Los planes se elaboran con participación del personal?

102 respuestas



¿Existe coherencia entre los planes y los objetivos institucionales?

102 respuestas



La comunicación organizacional en los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Sociales - UNTumbes, 2025. (respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Q Menús 100%

	A	B	C	D	E	F	G
	Form_Respuestas						
1	Marca temporal	¿La comunicación entre compañeros del mis	¿La información se comparte oportunamente	¿Existen canales eficientes de comunicación	¿El flujo de comunicación facilita el trabajo co	¿Los mensajes institucionales son claros?	¿Las instrucciones recibidas son
2	21/04/2026 8:04:59	Casi siempre	4	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
3	22/04/2026 13:30:06	Casi siempre	3	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
4	22/04/2026 13:51:07	Casi siempre	5	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	22/04/2026 17:45:44	Casi siempre	4	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	22/04/2026 20:04:14	Casi siempre	4	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
7	29/04/2026 9:04:29	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
8	29/04/2026 9:05:42	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
9	29/04/2026 9:37:25	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
10	29/04/2026 10:35:54	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
11	29/04/2026 10:36:37	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
12	29/04/2026 10:49:47	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
13	29/04/2026 10:55:44	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
14	29/04/2026 10:57:45	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	29/04/2026 11:01:03	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
16	29/04/2026 11:20:22	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre
17	29/04/2026 11:20:42	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces
18	29/04/2026 11:21:27	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
19	29/04/2026 11:24:04	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
20	29/04/2026 11:33:40	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre