



La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna
en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y
nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Verónica Cecilia Gallo Murga

ASESOR:

Dra. Teresa Campana Añasco

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestación de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2018

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles
Presidente

Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado
Secretaria

Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco
Vocal

Dedicatoria

A la persona más importante de mi vida, mi Madre que es mi razón y motivación. Siempre me dices que con perseverancia se logra las metas, tarea cumplida Madre.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de expandir mis conocimientos todos mis maestros en especial a la Dra. Teresa Campana y docentes que me motivaron e impulsaron a lograr esta meta, a la Universidad Privada Telesup que me permitió llevar a cabo mi investigación y a los docentes colegas que participaron del estudio.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Verónica Cecilia Gallo Murga, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40612443 con la tesis titulada: “La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la escuela de salud y nutrición de la universidad privada Telesup – Lima, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de marzo del 2018

Br. Verónica Cecilia Gallo Murga
D.N.I. 40612443

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la escuela de salud y nutrición de la universidad privada Telesup – Lima, 2017”, cuyo objetivo general es Determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, referido a los antecedentes, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos, en el segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos, en el tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis, donde reflejaron que un 26,5% de los encuestados consideran que la gestión administrativa y la comunicación interna es regular, contrariamente el 36,8% de los encuestados ubican a ambas variables en un nivel buena. Por lo que podemos concluir que se ha demostrado que la correlación es significativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna según el coeficiente de Spearman calculado (0.259) en el cuarto capítulo se presenta la discusión, en el quinto las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, en el Sexto capítulo se señalan las recomendaciones de la presente investigación y finalmente en el Capítulo Séptimo las Referencias y los Anexos.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	42
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivos	46
II. Método	47
2.1. Diseño de investigación	48
2.2. Variables, operacionalización	50
2.3. Población y muestra	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	54

2.5. Métodos de análisis datos	58
2.6. Aspectos éticos	60
III. Resultados	61
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	84
VII. Referencias	86
ANEXOS	92
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Consentimiento informado	
Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos	
Anexo 5: Matriz de datos piloto	
Anexo 6: Autorización	
Anexo 7: Base de datos	
Anexo 8: Tablas de cruce de variables	
Anexo 9: Prueba de normalidad	
Anexo 10: Artículo Científico	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	51
Tabla 2	Operacionalización de la variable comunicación interna	52
Tabla 3	Número de docentes que conforman la población de estudio	53
Tabla 4	Distribución por carreras de docentes que conforman la población de estudio	53
Tabla 5	Validez del instrumento gestión administrativa por juicio de expertos	56
Tabla 6	Validez del instrumento comunicación interna por juicio de expertos	56
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach	57
Tabla 8	Escala de correlación según el rango de valores	59
Tabla 9	Gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	62
Tabla 10	Planificación durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	63
Tabla 11	Organización durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	64
Tabla 12	Dirección durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	65
Tabla 13	Control durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	66
Tabla 14	Comunicación interna según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	67
Tabla 15	Comunicación interna ascendente según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	68

Tabla 16	Comunicación interna descendente según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	69
Tabla 17	Comunicación interna horizontal según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	70
Tabla 18	Cruce de variables gestión administrativa y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	126
Tabla 19	Cruce de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	127
Tabla 20	Cruce de la dimensión organización de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	128
Tabla 21	Cruce de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	129
Tabla 22	Cruce de la dimensión control de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	130
Tabla 23	Prueba de normalidad Kolmogorov – smirnov para la variable gestión administrativa y sus dimensiones y la variable comunicación interna	131
Tabla 24	Prueba de correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y comunicación interna	71
Tabla 25	Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre planificación de gestión administrativa y comunicación interna	72
Tabla 26	Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre dirección de gestión administrativa y comunicación interna	73
Tabla 27	Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre dirección de gestión administrativa y comunicación interna	74
Tabla 28	Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre control de gestión administrativa y comunicación interna	75

Índice de figuras		Página
Figura 1	Correlación de las variables	48
Figura 2	Gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	62
Figura 3	Planificación durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	63
Figura 4	Organización durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	64
Figura 5	Dirección durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	65
Figura 6	Control durante la gestión administrativa según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	66
Figura 7	Comunicación Interna según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	67
Figura 8	Comunicación Interna ascendente según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	68
Figura 9	Comunicación interna descendente según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	69
Figura 10	Comunicación interna horizontal según los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	70
Figura 11	Relación gestión administrativa y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	126
Figura 12	Relación planificación y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	127
Figura 13	Relación organización y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	128
Figura 14	Relación dirección y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	129
Figura 15	Relación control y comunicación interna de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima 2017	130
Figura 16	Coeficiente de Correlación de Spearman	133

Resumen

El Objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

El trabajo se elaboró bajo los parámetros de una investigación descriptiva - correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional o transversal.

La información se recolectó a través de la aplicación de dos cuestionarios, validados por juicios de expertos, con un alfa de Cronbach de 0.82 y 0.87 según corresponda a cada instrumento. La población fue de 68 docentes de la escuela de salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Los resultados reflejaron que un 26,5% de los encuestados consideran que la gestión administrativa y la comunicación interna es regular, contrariamente el 36,8% de los encuestados ubican a ambas variables en un nivel buena. Por lo que podemos concluir que se ha demostrado que la correlación es significativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna según el coeficiente de Spearman calculado (0.259).

Palabras clave: gestión administrativa, comunicación interna, cultura organizacional.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between administrative management and the level of internal communication in the teachers of the School of Health and Nutrition of the Private University Telesup - Lima, 2017.

The work was elaborated under the parameters of a descriptive - correlational investigation, with a non - experimental design of transectional or transversal cut.

The information was collected through the application of two questionnaires, validated by expert judgments, with a Cronbach's alpha of 0.82 and 0.87, as appropriate for each instrument. The population was of 68 teachers of the school of health and Nutrition of the Private University Telesup.

The results showed that 26.5% of the respondents consider that the administrative management and internal communication is regular, contrary to 36.8% of the respondents, they place both variables at a good level. So we can conclude that it has been shown that the correlation is significant between administrative management and internal communication according to the calculated Spearman coefficient (0.259).

Keywords: administrative management, internal communication, organizational culture.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Montoya (2013) nos dice que en el Perú la mayoría de las empresas elaboran estrategias competitivas que son claves para su éxito, muchas de ellas no incluyen a la comunicación interna. En otros lugares del mundo existen vicepresidencias de comunicación, mientras que en el Perú la comunicación interna no es considerada.

Antenzana (2013) manifiesta que las empresas solo comentan sobre la comunicación, pero no la aplican y solo piensan en publicidad, marketing o comunicación externa, y la comunicación interna es la gran abandonada en el Perú.

Chiavenato nos dice,

Que la gestión administrativa consiste en todas las acciones que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la forma en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de los colaboradores y los materiales mediante el desempeño de ciertas labores esenciales tales como la planificación, coordinación, asesoramiento y evaluación (2010, p.70).

Por lo expuesto por Chiavenato para alcanzar los fines se necesita del esfuerzo de los colaboradores los cuales desempeñaran las acciones esenciales de la gestión administrativa.

De la misma manera Chiavenato

Sostuvo que, en la organización se forma sobre la base sólida de la comunicación y la información y no solo sobre una autoridad jerárquica, la intensa comunicación y retroalimentación con los colaboradores generan una de las estrategias más importantes para la administración de recursos (2009, p.508).

Lo que Chiavenato nos quiere decir que la retroalimentación es necesaria para conseguir una adecuada comunicación.

La gestión administrativa se considera muy importantes a la hora de dirigir una empresa sea pública o privada ya dependerá de ella el éxito o fracaso de dicha institución. En la actualidad existe mucha competencia por ello debemos retroalimentarse. Antes, el foco de las empresas en comunicación estaba solamente centrado en el usuario o consumidor final, eso continúa pero lo que ha evolucionado es que cada vez las empresas se han visto obligadas a apostar más por la gestión de intangibles que tienen algún impacto en las conductas de las personas dentro y/o fuera de la organización para que sea competitivas y sostenibles.

La comunicación interna es vital para una empresa porque permite que el trabajador se sienta parte de la empresa, mejore su motivación, se mejore el clima organizacional y se convierta en un capital humano de mayor calidad. Esta situación en la Universidad Privada Telesup se encuentra resquebrajada, presentado ausencia de comunicación interna, lo que conlleva a que los trabajadores, se sientan fuera de la empresa, que solo los convocan cuando requieren horas extras de ellos y no toman en cuenta sus necesidades, así mismo cuestionan los materiales que estos necesitan para realizar su trabajo por ende no pueden desarrollar su potencial.

En este contexto se plantea la siguiente investigación donde buscaremos como la comunicación interna se involucra con la gestión administrativa.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Armas (2011) realizó la investigación con el título: *Comunicación interna y clima laboral*, cuya meta fue determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango México,

el enfoque de este estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, su muestra fue 115 agentes y 7 supervisores, para la acumulación de datos aplico la técnica de observación, encuesta y entrevista. El resultado encontrado es que la comunicación interna favorece al clima laboral porque se da el proceso de comunicación por lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre la organización y los colaboradores. Concluyendo que; la comunicación interna influye en el clima laboral de la organización ya que si no se promueve el empoderamiento en los colaboradores o si no se les comunica sobre los valores, metas, visión, misión, políticas y estrategias, éstos no se sentirán parte de la organización y perderán el interés de laborar para la misma.

Encalada y Loza (2011) realizaron el estudio en la Universidad Técnica del Norte de Ecuador, titulado: *Repercusión de la Gestión Administrativa de la Biblioteca de Ibarra para elevar la Disposición de Servicios y en favor a los usuarios*, con el fin de optimizar los servicios con calidez y eficacia en el servicio a los usuarios de dicha biblioteca. El estudio fue descriptivo, y se utilizó la técnica de observación en la biblioteca y utilizó como instrumento la guía de entrevistas para los funcionarios y autoridades y finalmente aplicó la encuesta con 10 preguntas cerradas con el propósito de obtener la percepción de los usuarios y autoridades. Se pudo concluir que los usuarios de la Biblioteca Municipal no conocen todos los servicios de presta, y recomienda la urgencia de efectuar un Manual de las actividades Administrativas que les ayude a desarrollar dichas actividades.

Cardona (2012) realizó la investigación con el título: *Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la optimización del Clima Laboral y resolución de conflictos* de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador, con el objetivo de analizar los elementos necesarios en torno al manejo de la comunicación organizacional. Fue un estudio teórico y racional se usó para explicar la relación entre diversos fenómenos entre sí, en el cual se observó que la presencia de conflictos internos y el tipo de ambiente laboral depende de los procesos internos de comunicación que se manejen dentro de las empresa y concluye con lograr una buena comunicación interna, es mediante una vía

personalizada; ya sea la comunicación vertical u horizontal, de forma abierta o cerrada, se deberá insistir en la comunicación cara a cara con los miembros de la empresa. La falta de estrategias comunicativas en la empresa, la falta de canales o la equivocada utilización de los mismos; generan lentitud en los procesos y en las acciones, retardando las respuestas y la desinformación a nivel interno.

Acevedo (2013) realizó el estudio con el título: *Importancia que tienen los canales de comunicación interna en la Gestión Administrativa de la Municipalidad de Cerrillos*, Chile cuyo objetivo de la investigación fue determinar los factores que participan en la gestión administrativa de los canales de comunicación interna, la metodología utilizada en la investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, aplicando análisis cualitativo, revisando diversa documentación sobre el tema y utilizándose como técnica la entrevista estructurada, lo que busca ver la realidad de los entrevistados respecto a sus conocimientos y apreciaciones en relación a la gestión de los canales de comunicación administrativa en la I. Municipalidad de Cerrillos.. La muestra para la entrevista fue considerada a 4 funcionarios (de un total de 12), pertenecientes a los escalafones Directivo, Profesional y Administrativo de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la I. Municipalidad de Cerrillos, en relación a la gestión de los “Canales de Comunicación Escrita” en la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Municipalidad de Cerrillos no es fluida, pues adolece de una estructura normativa que la regule, primando el carácter coyuntural al acto administrativo y no existe un plan de gestión de comunicación, tampoco existen indicadores para realizar una evaluación, sólo se opera por contingencia de acuerdo a los hechos que van aconteciendo y no por una programación.

Trani (2015) realizó una investigación de investigación titulada: *La Comunicación Interna en las organizaciones*, que tuvo como objetivo general demostrar la evolución de la comunicación interna en las organizaciones, el tipo de estudio fue descriptivo simple, nivel expo facto, cuantitativo, y diseño no experimental, dando las siguientes conclusiones: La gestión de la comunicación a los empleados ha evolucionado hasta el punto, de ser necesario y recomendable así mismo la planificación estratégica de la comunicación y la realización de

planes de acciones y su consiguiente evaluación. Es necesario recalcar que, la formación de la Dirección como a los mandos intermedios sobre el cómo deben comunicar, y demostrar la profesionalización y la importancia que adquiere la Comunicación Interna en las organizaciones.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Escudero (2011), realizó un estudio con el título: *Utilización de la plataforma informática del personal del sector educación y su efecto en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao, 2010*, de la Universidad Nacional del Callao - Perú, con el objetivo de determinar la incidencia que existe entre el uso de la plataforma informática vinculada a la gerencia del capital humano en la prosperidad de la actividad administrativa. El estudio es descriptivo. Donde se aplicó el método cuantitativo, y como desenlace se determinó que para llegar a planificar, organizar, dirigir y controlar, a los recursos humanos implica contar con herramientas informáticas que permitirán controlar las plazas, registrar el historial laboral de los docentes, administrar las remuneraciones y generar el presupuesto del financiamiento del pago de las remuneraciones.

Rodríguez (2012) desarrollo una investigación titulada: *influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. "Enrique Paillardelle del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012*, con el objetivo de: explicar la influencia de la gestión administrativa en el clima organizacional de la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia, Departamento y Región de Tacna en el 2012, es un estudio de tipo cuantitativa, no experimental, de diseño correlacional causal, se utilizó la técnica llamada encuesta y como instrumentos a los cuestionarios. Tuvo como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación, lo que me condujo a concluir que se observa una influencia significativa de la gestión administrativa sobre el clima organizacional de la Institución Educativa.

Roca (2012) realizó un estudio titulado: *Vinculación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2009*. Que tuvo como objetivo detallar la vinculación entre ambas variables, fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, de diseño transversal. Se recolectaron los datos a través de la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario, donde los resultados: arrojó que, el 59% de docentes indicaban que la comunicación interna es ineficaz y su cultura organizacional es negativa en (58%) y determinó que el 95% de nivel de confianza ($1 - \alpha$), tienen una significativa conexión entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional entre los estudiantes y docentes.

Quichca (2012), efectuó un estudio con el rotulo: *Relación entre el desempeño docente y la calidad de gestión administrativa y según los estudiantes del I al VI ciclo del Instituto Superior Particular "La Pontificia" - Huamanga Ayacucho – Perú*, que tuvo como finalidad la asociación que existe entre el desempeño docente y la calidad de la gestión administrativa, según los estudiantes del 2010 – I; el diseño es no experimental y transversal, se utilizó la encuesta y se recolecto los datos a través del cuestionario. Los resultados nos revelan una importante relación entre ambas variables, dando así una asociación significativa de ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$) así mismo se observa la existencia de una mancomunidad significativamente baja en el lugar donde se ejecuta y el desempeño docente ($\chi^2 = 21.43$; $p = 0.00 < 0.05$).

Tejeda (2014) desarrollo la investigación titulada: *Mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*, con la meta de plantear en qué medida la gestión administrativa permitió perfeccionar los servicios municipales, el estudio fue de tipo aplicado y su hipótesis responde a las interrogantes y objetivos propuestos para mejorar la modernización de la gestión en la Municipalidad, se utilizó el análisis explicativo y demostrativo, la técnica de investigación fue el acopio de la información, registrándose los hechos, ocurrencias, documentos oficiales de la municipalidad y textos de las bibliotecas especializadas que han sido interpretados cuidadosamente durante el trabajo de

campo, la técnica aplicada fue la encuesta y se concluyó que debe establecerse el liderazgo construyendo un medio para inducir a los colaboradores a trabajar juntos y en confianza en las tareas asignadas y así aplicar políticas adecuadas que ayuden eficazmente en el buen desarrollo administrativo de la Municipalidad de Bellavista.

Montero y Rodríguez (2014) ejecutaron una investigación titulada: *Comunicación interna y gestión organizacional, en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. La investigación se desarrolló con el fin de identificar la correlación entre ambas las variables. La investigación fue de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo, en la recaudación de los datos se aplicó la encuesta y se aplicó el cuestionario que es el instrumento, en el análisis inferencial se aplicó de la prueba estadística no paramétrica chi-cuadrada se encontró: $T_t = 0.297$, $T_c = 28.32$ donde se rechaza la (H_0) y se admite la (H_1) donde la confiabilidad es de 99% que: La comunicación interna se vincula significativamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos.

Martínez (2015) desarrollo el estudio titulada: *Evaluación de la Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad Educativa del Colegio Militar N° 10 "Abdón Calderón, en el periodo lectivo 2013 – 2014*, la investigación tuvo como propósito precisar de qué manera se relaciona la evaluación de la gestión administrativa y la calidad educativa el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, y utilizó el diseño correlacional; el muestreo fue no probabilístico, la encuesta fue usada como técnica y el cuestionario como instrumento, en donde se afirma que entre ambas variables existe una relación y un dominio significativo de acuerdo al coeficiente de Spearman.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría clásica de la Gestión Administrativa

Esta teoría se desarrolla en Francia en 1916 incentivada por Henry Fayol, y concibe a la organización como una estructura, en búsqueda de la calidad administrativa, al concebir a la empresa como una organización dividida en estructuras, pero íntimamente relacionadas, Fayol define el acto de administrar como un conjunto de planes, organización, dirección, coordinación y controlar, dichas partes mantienen un acoplamiento que permite a una institución ser eficiente.

Según Fayol (2007) (citado en Hernández, 2008) nos sostiene que:

La gestión en la práctica administrativa se da en base a tres principios: (1) reducción del tiempo de producción por el uso eficiente de la materia prima y la maquinaria, (2) disminución del proceso, a través de los principios fundamentales en el sistema de producción denominado justo a tiempo, (3) aumento de la producción debido al uso de la línea de montaje y a la especialización del personal operativo. La teoría administrativa es aplicable en toda organización humana tomando en cuenta que todo éxito de una institución es determinada por los logros de una serie de principios, sencillos pero eficaces, en forma sistemática.

Los principios administrativos de Fayol, fueron:

(a) división de trabajo: por la especialización del hombre, el trabajo se organizaba de tal forma que permite producir más y mejor, con el mismo esfuerzo usando a la especialización; (b) mando y compromiso: es el derecho de suministrar órdenes y de lograr en hacerlas acatar; (c) disciplina: obediencia, que debe ser constante en todas las actividades establecidas en la administración moderna; (d) unidad de mando: es la dualidad de mando poder recibir órdenes de dos, (e) Unidad de dirección: es la condición de coordinación las

fuerzas, y la convergencia de los esfuerzos; (f) Interés general sobre el individual: es mucho más importante el interés de la institución que el interés personal, (g) justa remuneración al personal: el salario debe ser justo y equitativo, de acuerdo a la labor realizada; (h) Centralización vs. Descentralización: el valor del jefe le permiten extenderse lejos a la institución gracias al liderazgo; (i) jerarquía o cadena de mando; (j) Orden: es necesario como una recomendación; (k) Equidad: distribución justa en todas las actividades, (l) Estabilidad del personal: los colaboradores no debe ser removido antes de haber concluido el trabajo; (m) Iniciativa: tener creatividad para el desarrollo de las actividades o tareas; y (n) unión del personal, es crear un espíritu de hermandad o grupo; finalmente Fayol destaca la importancia que debe tener toda institución para obtener metas duraderas y debe coordinar con los recursos que cuentan por lo cual el administrador está obligado a planear para prever, organizar todas las actividades, mandar y coordinar y finalmente controlar para retroalimentar. (pp. 84-85).

Los principios aportados por Fayol son de gran utilidad ya que gracias a ellos las instituciones podrán direccionar las actividades de los colaboradores y a su vez lograr los objetivos trazados, así mismo gracias a ellos se puede desarrollar las funciones administrativas.

Fayol aclara que las funciones administrativas son los actos de administrar y estos son; planear, organizar, dirigir, y controlar. Es decir, que cada una desempeña actividades esenciales.

Desglosando estos elementos:

Planeación: inicia con la valoración del futuro y el beneficio del desempeño deseado.

Organización: indica todas las cosas necesarias en la actividad de la organización.

Dirección: dirige el funcionamiento de la organización. Cuyo fin es lograr el mayúsculo aprovechamiento de todos los colaboradores en favor de la institución.

Coordinación: concilia todas las labores de la compañía, favoreciendo su labor y su rendimiento. Uniformiza las acciones y adapta los medios a las metas.

Control: consiste en la revisión para evidenciar si todas las cosas se desarrollan de acuerdo con el procedimiento indicado. Su fin es ubicar los puntos débiles y las falencias para impedir su redundancia.

Historia de la Administración

Por lo expuesto por Chiavenato (2007) la evolución de la administración son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se da por sus relaciones en momentos concretos de la historia.

Precursores de la gestión administrativa

Guerra (2015) nos da a entender que los aportes de diversos colaboradores aportaron para el desarrollo de la gestión administrativa, entre los que destacan:

Confucio: denotado filosofo que proporcionó las reglas para la administración pública, entre las que destacan:

Los cargos públicos deben ser ocupados por personas que deben reconocer los problemas de su país para así resolverlos.

No se debe elegir al personal por partidatismo o favoritismo.

Que prime la honradez, el desinterés y la capacidad en todos los colaboradores.

Smith: nos dio a conocer la división del trabajo según la especialización considerándolo necesario para el aumento de la producción.

Metacalfe: implanto nuevas técnicas de control administrativo y dio la manera de controlar, es considerado el precursor de la administración científica.

Wilson: separó la política de la administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propagando su enseñanza a nivel universitario.

Taylor: Se le considera padre de la administración científica; trabajó varios experimentos y mejoró la administración, descubriendo que los trabajadores "en lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente lo menos que pueden". Además promovió que aumentando la paga a los trabajadores eran más productivos.

Fayol: se le considera el "padre de la administración moderna" fue el primero en enseñar la administración en los centros educativos. Aportó los principios básicos a la administración.

Fundamentación teórica de Gestión Administrativa.

Según Fayol (Citado por Chiavenato, 2007, p.71) define a la gestión administrativa, como conjunto de procedimientos relacionados entre sí, en donde se incorpora la planeación, distribución, orientación e inspección.

La gestión administrativa son todas las actividades que se emprenden con el fin de coordinar el desempeño de un grupo, es decir manera en la cual se tratan de alcanzar las metas con ayuda del desempeño de las personas y las cosas necesarias para ello y así desarrollar labores esenciales como son la planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2010, p.70).

Montana & Charnov (2003) nos manifiesta que la administración es el acto de trabajar con y por medio de otras personas a efecto de alcanzar las metas de la organización, así como los de sus miembros (p.2).

La administración es el procedimiento que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñados para lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (Terry, 2005, p.73).

La administración es una parte de la gestión administrativa, y tienen como componentes al control y uso de los recursos. Por lo que la adecuada gestión es necesaria, teniendo una buena estructura de la administración; por lo que podemos decir, que la administración es fundamental para la buena gestión (Tiramonti, 2003, p. 29).

Hernández (2008) nos da a entender que la gestión administrativa es una pieza básica ya que por ella se aprende a observar y manejar la organización así mismo interviene procesos para determinar los resultados de una institución (p.21).

Por otro lado Alvarado (2006) nos indica que la herramienta para lograr la validez en el quehacer y el uso de los fondos de las organizaciones es la gestión administrativa, donde la administración tiende a optimizar los procesos mediante una buena asignación de los recursos humanos y materiales (p.51).

Dimensiones de la gestión administrativa.

Fayol (Citado por Chiavenato, 2007, p.71) determina que las fases del procedimiento administrativo lo integran la planeación, la dirección, la organización y la evaluación. Por lo cual podemos considerar estas cuatro dimensiones para medir la variable gestión administrativa.

Según Chiavenato (2014) nos indica que para medir la variable gestión administrativa se ha considerado cuatro dimensiones (a) planificación, (b) organización, (c) Dirección, (d) control.

Primera dimensión: Planificación

Para Fayol (Citado por Chiavenato, 2007, p.71) la planificación es la estimación del futuro y abastecimiento de los bienes en favor al desempeño de la organización.

Según Chiavenato (2010) sostuvo que la planeación significa por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo, es decir busca cubrir la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir (p.81).

Terry (2005) nos dice que la planificación es la primera función administrativa y determina las metas a futuro que deberán desarrollarse en la organización, decide también sobre los bienes, las acciones necesarias para alcanzarlos de manera adecuada (p.84).

Por lo mismo Hernández (2008) definió que la planeación como la proyección a tomar en cuenta la información del pasado de la empresa y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros por medio de controles que comparan lo planeado con lo realizado (p.169).

Münch (2014) sostiene que la planeación establece la visión, la misión, los objetivos, las estrategias, los presupuestos, los programas y las restricciones del proyecto, por ello nos dice que en el proyecto se utilizan diferentes técnicas como el gráfico de Gantt, presupuestos de costos, los formatos de reporte, las listas de verificación de actividades, el calendario de eventos y la matriz de riesgos, etc (p.176).

Por lo que se intuye que la planificación debe darse como primer paso para definir los objetivos en la organización.

Segunda dimensión: Organización

Según Fayol la Organización suministra los componentes necesarios, para la marcha de la empresa; puede dividirse en físico y social. (Citado por Chiavenato, 2007, p.71).

Por lo expuesto por Chiavenato (2010) sostiene que la organización especifica los medios y las actividades se necesitan para lograr las metas de la institución (p.45).

Por lo mismo Hernández (2008) definió que la organización es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos y jerarquías conforme a la responsabilidad encomendada, definida y expresada en los organigramas de la institución, manuales y descripciones de puestos, así como por las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas (p.169).

Por otro lado, Münch (2014) sostuvo que la organización forma las diferentes funciones de cada puesto y la estructura de estos dentro de una institución (p.176).

Coincidiendo con los autores se considera que la organización es preparar un proceso para asignar y ordenar la tarea de las autoridades y bienes dentro de una organización, para lograr los fines de la organización.

Tercera dimensión: Dirección

Para Fayol (Citado por Chiavenato, 2007, p.71) la Dirección pone en movimiento a la organización. Su reto es lograr la mayor productividad de los colaboradores, en favor de los intereses generales de la empresa.

Chiavenato (2010) nos dice que la dirección es un conjunto de acciones de conducción de una Institución Educativa con el fin de lograr los objetivos establecidos en la meta educativa, sea pública o privada, estas acciones

consisten en brindar soporte de acciones para lograr una determinada tarea (p.84).

Buchele (2001) sostiene que la dirección implica guiar, ordenar, respaldar y promover a los trabajadores con el fin que desarrollen tareas esenciales. El tiempo es fundamental en las actividades de la dirección. Los gerentes al establecer adecuadamente el ambiente de trabajo hacen que sus empleados mejoren sus esfuerzos (p.72).

De la misma línea Hernández (2008) sostuvo que la dirección es la conducción de la organización y sus miembros hacia lograr las metas, conforme a las estrategias, liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño, la dirección se encarga del involucramiento de los recursos humanos de la empresa, sus objetivos, misión y valores para obtener su plena identidad con la organización (p.169)

Por otro lado, Münch (2014) definió a la dirección como la forma en que los esfuerzos y recursos son utilizados conforme lo establecido; en este momento es donde se elaboran los reportes de avances y calidad de los trabajos, se desarrollan juntas de información de los avances, donde se deberán solucionar posibles problemas y se deberán tomar decisiones sobre los supuestos (p.176).

Por lo que podemos mencionar que, la dirección reconoce el esfuerzo de la gente como individuos y como grupo.

Cuarta dimensión: Control

Para Fayol el Control sirve para comprobar que todas las etapas marchen adecuadamente al procedimiento diseñado, así como verificar las disposiciones establecidas y los principios dados. Su fin es reconocer las debilidades y las equivocaciones para corregirlas y evitar que se reincida en ellas (Citado por Chiavenato, 2007, p.71).

Según Chiavenato (2010) sostuvo que el control proporciona las medidas y restaura el desempeño privado y organizacional para asimismo asegurar que las actividades se apeguen a los propósitos y programas (p.108).

Hernández (2008) sostiene que el control es la acción de administrar técnicamente los resultados de una organización o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición que pueden ser los estándares que sirven para determinar el estado de desempeño y la acción correctiva correspondiente en una empresa (p.170)

Según Münch (2014) dice que el control se relaciona con la planificación y así detectar y corregir las posibles fallas, incluyendo el cierre del proyecto y las conservaciones de los informes de resultados, así como el servicio de mantenimiento al usuario del proyecto en esta fase se elaboran medidas correctivas y se elabora el reporte (p.176).

Finalmente, Fayol citado por Vergara (2011) nos indica que el control es el periodo del proceso administrativo que puede calibrar y evaluar el desempeño y toma la labor correctiva cuando sea necesaria. Por lo tanto, el control es la fase reguladora, para garantizar que las tareas reales sean las indicadas para el desarrollo de las actividades planificadas (p.67).

Importancia de la gestión administrativa

Gracias a esta forma de dirigir la empresa, podremos construir sociedades y gobiernos más eficaces transformándose esto en un desafío para la gestión administrativa moderna.

La fiscalización en las empresas se transforma en una actividad administrativa efectiva; de la misma forma la decisión y el gozo de los fines, benéficos, monetarios y gubernativos los cuales se asientan en la aptitud del gerente.

Gracias a la administración se pone en orden los esfuerzos según George Terry.

La gestión ocupa una escala fundamental en la ejecución de las metas en situaciones, en que se requiere un considerable abastecimiento de capital físico y humano para la producción en las compañías de trabajos de considerable envergadura.

La gestión administrativa antecede a la administración pública, dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país.

Toda organización depende de la gestión administración para llevar a cabo sus metas; de la adecuada o fallida gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

1.3.2. Modelo de comunicación Organizacional

Para poder fundamentar esta variable tomaremos en cuenta la Teoría del comportamiento donde podemos encontrar el comportamiento organizacional en donde podemos describir a la comunicación organizacional que se divide en interna y externa la cual podremos describir a continuación.

Teorías del comportamiento

La teoría del comportamiento de la administración desde el punto de vista de Aguilera (2010) representa una nueva propuesta y un casual punto de vista desarrollado intrínsecamente en la teoría administrativa.

Esta apreciación de los estudios de la conducta humana, ocasiona la evolución de los estudios sobre el tema utilizando criterios de carácter explicativo y de orden descriptivo

Podemos decir que es la aplicación de la dinámica y el funcionamiento de las instituciones y cómo los individuos o asociación de estos se desarrollan íntimamente en las organizaciones.

Las organizaciones para poder alcanzar sus objetivos, deben coordinar los esfuerzos de los individuos que las componen, con la meta de conseguir el fin que particularmente no alcanzarías. Por ello las instituciones se caracterizan por dividir racionalmente el trabajo.

Comportamiento organizacional

Para Slocum (2010) el Comportamiento Organizacional es la observación de los sujetos o grupos de ellos dentro de una organización (p.30)

Así mismo Slocum manifiesta que es la investigación de los procedimientos y las actividades desarrolladas internamente de la organización, influyen en la capacidad de los trabajadores, equipos e instituciones. (p.32).

En el comportamiento organizacional, se busca potenciar al mejor trabajador, del mismo modo contribuye a crear una excelente persona tanto en su desarrollo individual y en su regocijo.

La conducta organizacional se preocupa por los colaboradores y se vincula a las actividades de los individuos (Balarezo, 2014, p.21).

Para Amoros (2011), el Comportamiento Organizacional se encarga de examinar la repercusión de la conducta de los individuos o grupos de estos, dentro de las organizaciones, asimismo examina la aplicación de su conocimiento en la elaboración de sus tareas para que estas sean más eficiente (p.103).

La actuación organizacional establece su aplicación sobre la exploración del perfeccionamiento del rendimiento institucional, también el entorno que se necesiten para aumentar la conformidad del trabajador en el desarrollo de su labor.

Comunicación organizacional

Según Andrade (2010) dice que en las últimas tres décadas se ha consolidado la Comunicación Organizacional, como el estudio funcional de una área de la empresa, en donde la comunicación es de vasta importancia para las empresas (p.120).

Debemos comprender a la comunicación organizacional de varias formas distintas: podemos diferenciar a una fase intersocial, donde la información se da entre los integrantes de la organización, como disciplina, porque la comunicación se desarrolla dentro del comportamiento humano y como un grupo de actividades y técnicas porque es parte del desarrollo de la organización; en donde, podemos distinguir dos categorías: interna y externa.

De la misma manera Castro (2012) nos dice que la comunicación organizacional es un componente elemental en el ejercicio de la empresa, es un instrumento, una pieza esencial en la compañía y ejerce un cargo fundamental en el sustento de la empresa (p.65).

Rebeil (2010) reflexiona sobre la comunicación organizacional diciendo que es un suceso por medio del cual una persona o una unidad de la entidad se relaciona con otra persona o área de la organización (p. 87).

Comunicación organizacional interna

Para Andrade (2010)

La información organizacional Interna tiene como objetivo primordial cooperar con el logro de las metas organizacionales, reforzar la identidad de los trabajadores hacia la empresa, facilitando mensajes resaltante, eficiente y apropiado, fortaleciendo su unificación, y produciendo en los trabajadores una imagen apropiada de la entidad, sus productos y prestaciones. Debemos destacar que el mensaje organizacional interno tiene metas, funciones y flujos,

asimismo se clasifica y presenta elementos que lo integra (p. 87)

Por lo expuesto por Andrade la comunicación organizacionales un eje fundamental que fomenta la integración de los colaboradores con la organización.

Para Chiang (2012) la meta de la correspondencia interna en las compañías es conceder el desarrollo a la totalidad de los integrantes. La comunicación interna para las corporaciones forma parte de los componentes esenciales para manifestar las vinculaciones entre las diferentes áreas laborales (p. 87).

Por lo que dice García (2011) la Comunicación Organizacional interna se dirige al conjunto de colaboradores que son parte de la organización. Y puede darse de manera formal cuando se dirige únicamente a los aspectos laborales y de manera informal cuando a pesar que se refiere a aspectos laborales utiliza otros escenarios como pasillos, horas de almuerzo o cafetería.

Flujos de la comunicación

Fernández (2010)

Nos reafirma que los flujos de la comunicación, se determinan a partir de la distribución comunicacional interna de las corporaciones. La comunicación interna se distribuye en cuatro tipos: ascendente, pendiente (descendiente), horizontal y diagonal. Las cuales se desarrolla a partir de las disposiciones de la gerencia, la colaboración de los trabajadores para la determinación de las tareas y como fluye las notificaciones entre las áreas de la institución (p.93).

Para el autor los flujos de la comunicación se distribuyen en cuatro formas que son descendente, ascendente, diagonal y horizontal.

Para Sanz (2011) la comunicación se da entre personas del mismo nivel,

de jefes a subordinados y entre personas de diferentes cargos ubicados en las diversas líneas de jefaturas, contribuye al desarrollo de los flujos de información. (p.58)

Según Sánchez (2010)

Internamente en una compañía es obligatorio que la comunicación circule en todos los grados jerárquicos sea de menor a superior, viceversa y paralelos. Hasta hace algunos años habíamos visto en mayor desarrollo a la información de forma descendente, pero hoy en día podemos ver que aún existen problemas de comunicación de a este nivel. El autor nos da a comprender los siguientes flujos: ascendente, descendente y cruzada (p. 124)

Sánchez nos dice que la comunicación debe ser fluida gracias a la comunicación descendente, ascendente y cruzada.

Fundamentación teórica de Comunicación interna

Andrade (2010) dice que la comunicación interna está vinculada a las actividades desarrolladas por la institución para el cumplimiento y conservación del buen nexo entre todos sus socios (p.120)

Fernández (2002) la comunicación interna es de carácter jerárquico, basado en órdenes, mandatos, políticas, entre otros, dando la importancia a la relación individual y colectiva entre directivos y colaboradores, dando así a la comunicación organizacional como una forma de gestión para el discernimiento y rectificación de acciones que podría intervenir directamente en la estructura organizacional (p.67).

Flores (1996) dice que para que la comunicación interna ocurra, es necesario comprender que una organización es una entidad, la cual, desde la perspectiva lingüística, existe en el lenguaje como redes comunicacionales.

Finalmente, Fernández (2002) asumió que el proceso de producción, interacción y acopio de los mensajes dentro de una institución se determina como comunicación organizacional. Por lo que importante reconocer las relaciones entre las características de la organización y los mensajes a nivel personal o grupal.

Así mismo Andrade dice que la comunicación interna se da mediante la práctica de mantener informados, a los constituidos e impulsarlos para que ejecuten su trabajo con excelencia y cumplan con las metas organizacionales (p.120).

La comunicación ha reemplazado a los ejes centrales de las compañías, actualmente gracias a ella podemos ver una superior conexión comunicativa entre los clientes internos y esto se ve reflejado en los clientes externos; mejorando el perfil e identidad hacia la empresa (Balarezo, 2014, p.25).

Dentro de las instituciones se deben dar información clara y precisa con tonos emocionales de acuerdo a la capacidad de los trabajadores que necesiten el contenido de las informaciones (Hall, 1996, p. 29).

Chiavenato (2009) nos da a entender que no solo debe comunicarse el gerente con los trabajadores sino que también debe ser viceversa, utilizando la comunicación con los colaboradores (p.506).

Trelles (2003) sostuvo que la comunicación dirigida al cliente interno es conocida como comunicación interna, es decir dirigida, al trabajador dada su importancia le permitirá retener a los mejores colaboradores a través de la motivación a este equipo humano y mejorar su entorno laboral (p.19).

Por otro lado, Tessi (2012) sostuvo que la comunicación interna es la disciplina a la que le dedica el profesional, las organizaciones apenas se interesan por ella en comparación con otras ramas de la comunicación organizacional (p.21).

Ecured (2015) nos dice que la comunicación interna se desarrolla dentro de la organización y toma en cuenta las concepciones, actitudes, dificultades, logros, aportes y demás.

Dimensiones de la comunicación interna

Para medir la variable comunicación interna se ha considerado el dimensionamiento propuesto por Sanz (2011) que determina tres dimensiones (a) comunicación descendente (b) comunicación ascendente y (c) comunicación horizontal.

Así mismo Chiavenato (2014), determina tres dimensiones (a) comunicación descendente (b) comunicación ascendente y (c) comunicación horizontal.

De la misma línea Sánchez (2010) cita las siguientes dimensiones de la comunicación: descendente, ascendente y cruzada.

Primera dimensión: Comunicación descendente

Sanz (2011) dice que la comunicación descendente es empleada, frecuentemente, para difundir indicaciones relación de la tarea, comentar los propósitos, comunicar referentemente a las normas y procedimientos, facilitar la retroalimentación de los subordinados o explicar los objetivos, las metas y la ética de la empresa (p.58).

Según Chiavenato (2004) definió que la comunicación descendente es el tipo de comunicación se hace por medio de conversaciones, mensajes, juntas, correos electrónicos y memorandos (p.427).

Para Sánchez (2010) la comunicación descendente se da en niveles altos y con dirección específica hacia los niveles de subordinación, habitualmente se presenta en las empresas cuya facultad es centralizada e intensamente autoritaria (p.124).

Por otro lado, Fernández (2002) sostuvo que cuando se transmiten uno o más mensajes desde las instancias superiores a las instancias inferiores se refirieren a comunicación descendente. También se transmite los roles, entrenamientos y capacitaciones así mismo las políticas y directrices como las principales funciones que debe cumplir el colaborador de la institución. (p.17).

Asimismo, Bartola (1992) sustentó que la comunicación descendente es la comunicación que se da desde la persona con más alto nivel dentro de la organización, con dirección hacia los diferentes puestos que se ubican en manera vertical dentro del organigrama o también llamados subordinados, llegando hasta los colaboradores que ocupan el último lugar dentro de la entidad (p.32).

Por otro lado, Brandolini y González (2009) definieron que la comunicación descendente es uno de los tipos de comunicación organizacional más frecuentes en las organizaciones, y permite a los directivos delegar tareas, dirigir y controlar el desempeño de los trabajadores de los niveles más bajos de la jerarquía organizacional (p.47).

Con lo que podemos decir que los autores definen que la comunicación descendente facilita el control que debe hacerse a los trabajadores y al mismo tiempo se mide su desempeño en la organización asimismo la comunicación descendente es el proceso de compartir el mensaje, es decir la elaboración, desplazamiento y aplicación entre una institución y su personal.

Segunda dimensión Comunicación ascendente

Sanz (2011) dice que la comunicación ascendente, se emplea con prioridad para detallar los resultados o consecuencias de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones relacionadas a las prácticas y políticas de la institución, etc. (p.58).

Según Chiavenato (2004) definió que la comunicación ascendente se refiere a los mensajes que se dan desde los niveles inferiores a los niveles superiores del escalafón de la organización (p.428).

Para Sánchez (2010)

La comunicación ascendente se presenta cuando los colaboradores (subordinados) reportan la información a sus jefes. Por lo que fluye jerárquicamente de inferiores a superiores. Desafortunadamente esta línea de transferencia no es constante pudiendo encontrarse incompleta o parcial, ya que como va subiendo la información, los receptores van moderando la repercusión del contenido, más aun si se trata de noticias o informes negativos o inesperados por la administración o la gerencia (p.125).

Sánchez hace hincapié que este tipo de comunicación requiere trabajarlo constantemente ya que muchas veces no llega a los niveles jerárquicos más altos de la institución.

Del mismo modo Fernández (2002)

Definió que la comunicación ascendente se da desde la función jerárquica más baja de la institución hacia los rangos más altos, esto faculta a los trabajadores que laboren de modo activo y participen asiduamente en la transformación de la institución, la información ascendente es necesaria e indispensable ya que da origen a la retroalimentación de conocimientos, pensamientos y acciones (p.19).

De la misma manera Fernández da a comprender que este tipo de comunicación permite que los empleados laboren y se desarrollen de forma más activa, así mismo les permite participar en la innovación de la institución.

Por otro lado, Brandolini y González (2009) sostuvieron que la comunicación ascendente es favorecer el dialogo social en la empresa o institución para que todos los colaboradores se sientan incluidos dentro de los objetivos corporativos, y así desarrollen sus potencialidades ocultas y lograr el máximo desarrollo de sus ideas (p.49).

Finalmente se puede decir que la comunicación ascendente es el tipo de

comunicación es la que se da entre los jefes que previamente coordinan antes de tomar algunas decisiones que puedan ser favorables o desfavorables para los empleados.

Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Sanz (2011) dice que la comunicación horizontal permite que se ejecute la labor de la empresa a través de la planificación de actividades y, conjuntamente complacer las exigencias empresariales y personales de cada colaborador, es fundamental para beneficiar el intercambio entre los que comparten en el mismo nivel jerárquico y con aquellos que ejecutan proyectos en grupo. (p.58).

Según Chiavenato (2004) definió que la comunicación horizontal como el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas. Puede ocurrir dentro de las unidades de la organización o a lo largo de estas. Afirma que el propósito de la comunicación horizontal es informar y solicitar el apoyo y coordinación dentro de la organización (p.428).

Para Sánchez (2010) considera a la comunicación cruzada u orientada horizontalmente a la que se da en niveles de similares rangos y el “flujo diagonal” interviene en el desarrollo de la comunicación en niveles jerárquicos diferentes y no establecen una concordancia de subordinación entre ellas (p.125).

Del mismo modo Fernández (2002) definió a la comunicación horizontal como la que se da entre los colaboradores del mismo nivel jerárquico, pudiendo darse entre los miembros del mismo departamento sea individual o grupal sin presencia de autoridad. En esta comunicación se puede obtener información a través de asambleas, memorándum, juntas, entre otros. (p.21).

Así mismo Brandolini y González (2009) sostuvieron que consideran que “Es interesante que se fomente la comunicación horizontal, ya que un buen entendimiento en este nivel permite el funcionamiento de eficaces equipos de trabajo, los autores sustentan que la comunicación horizontal permite que sea

más eficaz el trabajo en equipo entre personas de un mismo nivel jerárquico (p.51).

De la misma línea tenemos a Trelles (2003) quien sostuvo que la comunicación horizontal es un tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa, siendo un complemento esencial para la comunicación ascendente y descendente (p.28).

Importancia de la comunicación interna

Según Marín,

Considera que la comunicación interna se encarga de: Ofrecer información acerca de las organizaciones, de orientar conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales entre sus miembros. Impulsa el conocimiento en toda la institución provocando el aprendizaje y la innovación a través del intercambio de ideas y prácticas en el ámbito tanto interno como externo. Además, facilita el cambio, reduciendo el grado de resistencia, incrementando el nivel de compromiso y fomentando la adaptación a nuevas situaciones (1997, p.28)

La comunicación interna ha llegado a configurarse como uno de los instrumentos estratégicos y de gestión más importantes, la necesidad de comunicación es muy sentida por los trabajadores de las instituciones, ya que al final ser informado acaba siendo sinónimo de ser considerado.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la planificación y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la organización y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dirección y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el control y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La actual disertación se realizó en la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017, donde la investigación fue guiada hacia el cumplimiento de su función como la obtención de sus objetivos, misión, visión de dicha institución educativa.

Esta investigación tiene como finalidad determinar cómo influye la gestión administrativa en el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

1.5.1 Justificación teórica

La investigación proporcionó conocimientos sobre la correlación entre la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la universidad Privada Telesup, así como establecer la realidad de este grupo poblacional en relación a las variables, los aportes teóricos de acuerdo a las variables en estudio, las cuales pueden ser referenciadas en otros estudios similares; es necesario conocer la definición de la gestión administrativa y la comunicación interna, para lograr establecer la debida significación de cada una de las variables en estudio.

1.5.2 Justificación práctica

La Investigación se justifica porque estará orientada a brindar aportes sobre la influencia que tiene la gestión administrativa sobre el nivel de comunicación interna en los docentes de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017. Estos datos servirán a las autoridades y personal gerencial a fin de garantizar una comunicación fluida y directa con los docentes que laboran en la entidad, permitiendo un trabajo articulado y elevando la calidad empresarial.

Esto significa que los funcionarios deben estar capacitados en temas relacionados a la gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control como también la comunicación interna, ascendente, transversal, y horizontal y para ello se mantiene en permanente capacitación y adquisición de conocimientos acerca de la comunicación interna en los docentes de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017 y su relación con la gestión administrativa.

1.5.3 Justificación metodológica

Los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos fueron validados y pasaron la prueba de confiabilidad y podrán ser empleados en otros estudios afines; la situación problemática planteada fue relevante para las instituciones privadas y públicas, porque el estudio nos permitió determinar cómo incide en la comunicación interna el desarrollo de la gestión administrativa en los docentes de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

1.5.4 Justificación social

La justificación social permitió que la calidad educativa de los profesionales formados en la Universidad Telesup sean agentes de cambio social, teniendo un impacto a nivel de los grupos sociales donde les toque trabajar, mejorando sensiblemente la calidad de vida social de la población peruana.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1

Existe relación de la planificación y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hipótesis Especifica 2

Existe relación de la organización y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hipótesis Especifica 3

Existe relación de la dirección y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hipótesis Especifica 4

Existe relación del control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación de la planificación y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación de la organización y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación de la dirección y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación del control y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación.

El esquema desarrollado fue no experimental, el cual se realizó sin intervenir premeditadamente sobre las variables estudiadas; es decir, fue un estudio en el que no hicimos cambiar adrede a las variables independientes para establecer su consecuencia correspondiente a diferentes variables. Según (Hernández et al. 2014, p. 152). En la investigación no experimental se analizan los sucesos como se observan en su compendio original, para posteriormente interpretarlos.

El estudio tubo un esbozo de corte transeccional o sesgado, donde se acopian los datos de un solo momento, en un único tiempo. Es similar a la “tomar una fotografía” en un determinado momento. (Hernández et al., 2014, p. 154).

La investigación tuvo un estudio de nivel descriptivo de tipo correlacional porque permitió medir el nivel de relación entre las variables gestión administrativa y comunicación interna; es decir, durante el desarrollo del estudio, no se realizará un procedimiento experimental y el acopio de datos se realizará en un solo momento, los cuales son distintos en los estudios: explicativo, exploratorios, descriptivo, correlacionales. (Hernández et al. 2014, p.90).

Diagrama representativo de tipo correlacional:

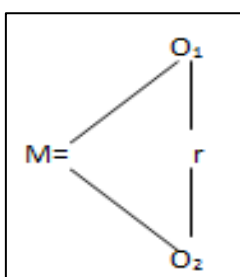


Figura 1. Correlación de las variables

Dónde:

M: Muestra docentes de la sede Lima

O1: Observación de la variable gestión administrativa

O2: Observación de la variable nivel de comunicación interna

r: Relación de las variables de estudio

Tipo de Estudio.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el método que se usó fue el método hipotético deductivo, que es la base de toda investigación científica.

Este método consiste en emitir hipótesis sobre las posibles soluciones al problema planteado y verificar con los datos disponibles lo que están de acuerdo con aquellas hipótesis se puede clasificar como empíricas, mientras que en los casos más complejos las hipótesis son de tipo abstracto (Cegarra, 2012, p.82).

La investigación corresponde a un estudio básico correlacional y de nivel descriptivo, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Básica, ya está orientada a la búsqueda de nuevos saberes y nuevos campos de investigación; es decir, conocer nuevos conocimientos relacionados a las cambiantes gestión administrativa y comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima (Hernández, et. al. 2014).

Descriptiva, ya que su propósito es describir como se presentan las variables en el momento del estudio. Esto nos permite medir y analizar la información recaudada acerca de las variables de estudio (Hernández, et. al. 2014).

Correlacional, porque su propósito es medir el valor de correlación que existió entre la variable gestión administrativa y la variable nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, y posteriormente determinar si están o no relacionadas ambas variables de estudio así mismo analizó dicha correlación (Hernández, et. al. 2014).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Variable 1 Gestión administrativa

Definición conceptual de la variable Gestión Administrativa

Fayol (Citado por Chiavenato, 2007, p.71) define a la gestión administrativa, como conjunto de procedimientos relacionados entre sí, en donde se incluye a las funciones administrativas (planificar, organizar dirigir y controlar), las cuales pueden determinaran el desarrollo de la empresa.

Definición operacional de la variable Gestión administrativa.

La variable gestión administrativa será medida a través de cuatro dimensiones:(a) Planificación, consta de 05 ítems; (b) Organización, consta de 05 ítems; (c) dirección, consta con 05 ítems y (d) Control, consta de 05 ítems; el cuestionario estará estructurado bajo una escala de tipo Likert que consta de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5) y está dividido en cuatro dimensiones.

2.2.2 Variable 2 Comunicación Interna

Definición conceptual de la variable Comunicación Interna

Sanz (2011) la comunicación interna es la que se da entre personas de similar grado (horizontal), entre directivos y empleados (vertical: descendente y ascendente) y entre personas de distinto grado de mando (diagonal) los cuales forman los flujos comunicacionales (p.58).

Definición operacional de la variable comunicación interna

Operacionalmente la variable comunicación interna se divide en tres dimensiones:(a) comunicación ascendente, que consta de 08 ítems; (b)

comunicación descendente, que consta de 08 ítems; (c) comunicación horizontal, que consta de 08 ítems; El cuestionario estará estructurado bajo una escala de tipo Likert con cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5) y está dividido en tres dimensiones.

Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítem	Escala de Medición	Niveles y Rangos
Planificación	Se cumple con la planificación	1	Nunca=1	Bajo (5 – 11) Medio (12 - 18) Alto (19 - 25)
	Planificación estratégica y racional	2,3	Casi nunca=2	
	Planificación Objetiva y adecuada	4,5	A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
Organización	Adecuada organización	6, 7	Nunca=1	Bajo (5 – 11) Medio (12 - 18) Alto (19 - 25)
	Selección y reclutamiento	8, 9	Casi nunca=2	
	Buen trato a personas de confianza	10	A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
Dirección	Se gestiona capacitaciones	11	Nunca=1	Bajo (5 – 11) Medio (12 - 18) Alto (19 - 25)
	Se monitorea el buen desempeño	12, 13	Casi nunca=2	
	Se establece metas y brindan incentivos	14, 15	A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
Control	Se emplea estrategias de prevención	16	Nunca=1	Bajo (5 – 11) Medio (12 - 18) Alto (19 - 25)
	Se brinda mantenimiento e inventario	17, 18	Casi nunca=2	
	Control de asistencia	19	A veces=3	
	Se controla los documentos eficazmente	20	Casi siempre=4 Siempre=5	
Total de la variable gestión administrativa		1-20.	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Bajo (20 - 46) Medio (47 - 73) Alto (74-100)

Tabla 2

Operacionalización de la variable comunicación interna

Dimensiones	Indicadores	Número de ítem	Escala de Medición	Niveles y Rangos
Comunicación Ascendente	Informa oportunamente	1	Nunca=1	Bajo (8 - 18) Medio (19 - 29) Alto (30 - 40)
	Comunicación oportuna	2, 3, 4	Casi nunca=2	
	Atención a las sugerencias	5, 6, 7, 8	A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
Comunicación Descendente	Acepta sugerencias	9, 10	Nunca=1	Bajo (8 - 18) Medio (19 - 29) Alto (30 - 40)
	Brindan información oportuna	11, 12, 13, 14	Casi nunca=2	
	Utilizan lenguaje apropiado	15, 16	A veces=3	
			Casi siempre=4 Siempre=5	
Comunicación Horizontal	La comunicación permite mejores resultados	17, 18, 19, 20,	Nunca=1	Bajo (9 - 21) Medio (22 - 34) Alto (35 - 45)
	Comunicación fluida entre compañeros	21	Casi nunca=2	
	Respetan ideas y sugerencias	22, 23, 24, 25	A veces=3	
			Casi siempre=4	
			Siempre=5	
Total de la variable comunicación interna		1-25	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Bajo (25 - 58) Medio (59 - 92) Alto (93 - 125)

2.3. Población.

La población estuvo conformada por los docentes que laboran en la Universidad Privada Telesup en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición. Por lo mismo se consideran los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición que deberán estar ejerciendo el cargo con un tiempo laboral no menor a dos años, ya que se considera un periodo en el cual he ha podido conocer e identificar las características de la entidad educativa donde presta sus servicios y donde se desarrolla la investigación.

Criterios de Exclusión

Docentes que no pertenezcan a la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición, Personal administrativo, practicantes y personal de servicio por locación, personal de vigilancia de la Universidad Privada Telesup.

Tabla 3

Número de docentes que conforman la población de estudio

Población de estudio	Total
Docentes de la Escuela de Salud y Nutrición	68

Tabla 4

Distribución por carreras de docentes que conforman la muestra de estudio

Población	Cantidad
Docentes de la carrera de Medicina Humana	35
Docentes de la carrera de Odontología	22
Docentes de la carrera de Obstetricia	11
Total	68

Muestra

En vista de que la población es pequeña se tomará toda la población para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123).

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y fiabilidad

2.4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se empleó la denominada técnica encuesta para la recolección de los datos de estudio, para las dos variables, esta técnica está basada en una serie de preguntas, las cuales están dirigidas a la población de estudio, se ha utilizado cuestionarios, usando preguntas en forma personal, las cuales permitieron indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de un grupo poblacional (Hernández, *et al.* 2014).

Instrumento de recolección de datos:

Según la técnica del estudio realizada, el instrumento utilizado para el acopio de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, *et al.* (2014) indican que el cuestionario es congruente a una lista de preguntas de una de las variables a estimar (p. 217).

Ficha técnica del cuestionario de Gestión Administrativa

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la gestión administrativa desde la percepción de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Autor y año: Verónica Gallo Murga - 2017

Procedencia: Lima

Adaptado: de Federico Aníbal Martínez Vélez

Validado: Dr. Mitchell Alarcón Díaz, Dr. Cesar Flórez Salinas, Dra. Teresa Campana Añasco.

Institución: Universidad Privada Telesup

Universo de estudio: 68 docentes de la Escuela de Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Nivel de Confianza: 95%.

Margen de Error: 5.0%.

Tipo de Técnica: Encuesta

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: del 15 de enero al 30 de enero del 2018

Escala de medición: El cuestionario gestión administrativa fue estructurado bajo escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3) casi siempre (4), siempre (5).

Niveles o rangos: bajo (20 - 46), medio (47 – 73), alto (74 – 100)

Tiempo Utilizado: aproximadamente 30 minutos.

Ficha técnica del cuestionario de Comunicación Interna

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la comunicación interna desde la percepción de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Autor y año: Verónica Gallo Murga - 2017

Procedencia: Lima

Adaptado: de José Gabriel Armas Sandoval

Validado: Dr. Mitchell Alarcón Díaz, Dr. Cesar Flórez Salinas, Dra. Teresa Campana Añasco.

Institución: Universidad Privada Telesup

Universo de estudio: 68 docentes de la Escuela de Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Nivel de Confianza: 95%.

Margen de Error: 5.0%.

Tipo de Técnica: Encuesta

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: del 15 de enero al 30 de enero del 2018

Escala de medición: El cuestionario comunicación interna fue estructurado bajo escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3) casi siempre (4), siempre (5).

Niveles o rangos: bajo (25 - 58), medio (59 – 92), alto (93 – 125)

Tiempo Utilizado: aproximadamente 30 minutos.

2.4.2 Validez y fiabilidad

Validez

Se refiere a la calidad que tiene un cuestionario para medir correctamente a la variable que se procura examinar (Hernández *et al.* 2010).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indican que para determinar el valor de los instrumentos, se somete a las consideraciones de juicio de expertos. Que consiste en preguntar a personas expertas en el tema, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

La investigación se sometió a la revisión de Juicio de Expertos, se consultaron a 3 expertos, los cuales evaluaron la pertinencia relevancia y claridad del instrumento considerándolo aplicable.

Tabla 5

Validez del instrumento gestión administrativa por juicio de expertos

Experto	Gestión administrativa				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dr. Mitchell Alarcón Díaz	si	si	si	si	Aplicable
Dr. Cesar Flórez Salinas	si	si	si	si	Aplicable
Dra. Teresa Campana Añasco	si	si	si	si	Aplicable

Tabla 6

Validez del instrumento comunicación interna por juicios de expertos

Experto	Comunicación interna				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dr. Mitchell Alarcón Díaz	si	si	si	si	Aplicable
Dr. Cesar Flórez Salinas	si	si	si	si	Aplicable
Dra. Teresa Campana Añasco	si	si	si	si	Aplicable

Fiabilidad

Ambos instrumentos para recolección de datos que se utilizaron para el estudio consta de ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se aplica el coeficiente alfa de Cronbach para explicar la consistencia interna, interpretando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, a 15 personas, luego se analizó mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22.

Según Hogan (2004), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable.

Alrededor de 0.7, se considera baja.

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 7

Fiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gestión administrativa	0.82	20
Comunicación interna	0.87	24

Con el resultado obtenido del juicio de expertos, que han considerado los instrumentos aplicables se determinó que el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach es igual a 0.82 y 0.87; y se asumió que los instrumentos eran altamente confiables y podría darse su aplicación.

2.5 Método de análisis de datos

El recurso para recoger los apuntes se dio del subsiguiente modo:

Se comenzó con la aplicación de los instrumentos, según las indicaciones dadas en las fichas técnicas. Luego de obtenidos los datos, se construyó la matriz de datos, donde se transformó los valores según las escalas establecidas y se inició el análisis, con la finalidad de presentar los resultados, las conclusiones y recomendaciones de tal manera nos permita preparar el informe final.

Para la exploración de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se empleó el programa estadístico SPSS versión 22.0, a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis.

Como parte del proceso de investigación se analizó los datos obtenidos haciendo uso de la estadística, porque según lo afirma Hevia (2001) Este proceso se presenta después a la aplicación del instrumento y finalizada con la recopilación de los datos. Luego se procederá a utilizar el análisis de los datos para posteriormente dar respuestas a las interrogantes de la investigación (p. 46).

Una vez recopilado los datos de la investigación, se procederá a explorar cada una de las variables de la siguiente manera:

1er paso: Categorización analítica de los datos: se clasificó y codificó para lograr una interpretación de los hechos recogidos. Se elaborará la matriz de datos. Para ello, luego de la aplicación de los cuestionarios para comprobar la dependencia entre el cometido administrativo y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017, se procedió a vaciar la información en dos matrices de doble entrada en Excel, utilizándose la siguiente codificación: Nunca = 1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5. Posteriormente se totalizaron las respuestas por sujeto con la finalidad de ubicar cada puntaje en una escala

diseñada para tal fin (ver Tablas 1 y 2). Seguidamente se elaboró la base de datos en una hoja de cálculo Excel para realizar el procesamiento de los datos mediante el uso del paquete estadístico SPSS-V22.

2do paso: Descripción de los datos: Mediante tablas de resumen de resultados, se presentó las frecuencias y porcentajes de cada una de las categorías. Se efectuó el análisis descriptivo de las variables y sus respectivas dimensiones a través del cálculo de frecuencias simples y porcentuales apoyadas con gráficos de barras porque las variables son de tipo cualitativa medidas en escala ordinal, además, para su análisis se apoyó en niveles y rangos lo cual permitió identificar cuál es el nivel predominante en las variables de estudio. Además se realizaron cruces entre las variables y sus dimensiones.

3er paso: Análisis e integración de los datos: se relacionó y comparó los datos obtenidos. En lo que respecta a la comprobación de hipótesis: general y específicas, primeramente se planteó la necesidad de realizar una prueba de normalidad con la finalidad de verificar si los datos obtenidos siguen una distribución normal, de ser así se haría uso de alguna prueba paramétrica para determinar la relación entre las variables de estudio, de lo contrario se haría uso de alguna prueba no paramétrica. Los procedimientos estadísticos se elaborarán con el programa SPSS 22.0 para Windows XP y el EXCEL.

Debido a que las variables fueron cualitativas, se empleó, para la contrastación de las hipótesis la prueba Rho de Spearman que es no paramétrica, esta prueba mide la magnitud de relación para variables que requiere mínimamente de un nivel de cálculo ordinal, por lo que los individuos u objetos de la población puedan ordenarse por rangos. El sondeo de lo encontrado se ejecutó con el software estadístico SPSS versión 22 y se utilizó la siguiente escala de correlación.

Tabla 8

Escala de correlación según el rango de valores.

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De -0.91 a -1	Negativa / relación inversa	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90		Correlación alta
De -0.41 a -0.70		Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja
		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Positiva / relación directa	Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009, p.212).

2.6. Aspectos éticos

A todos los docentes participantes se les explicó de manera clara y concisa el propósito, naturaleza y beneficios del estudio, sin ir en contra de las buenas costumbres y la moral; después de lo cual se procedió a firmar el consentimiento informado.

Así mismo se les informó a los docentes participantes que el llenado de los cuestionarios es anónimo, por lo cual solo el investigador tiene acceso a dichos datos expresados en los mismos, con lo cual se garantiza su privacidad.

De la misma manera se han tomado en cuenta el valor de la veracidad el cual se aplica correctamente a los criterios de elaboración de la investigación.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 9

Gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	29	42,6	42,6	42,6
Alta	39	57,4	57,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

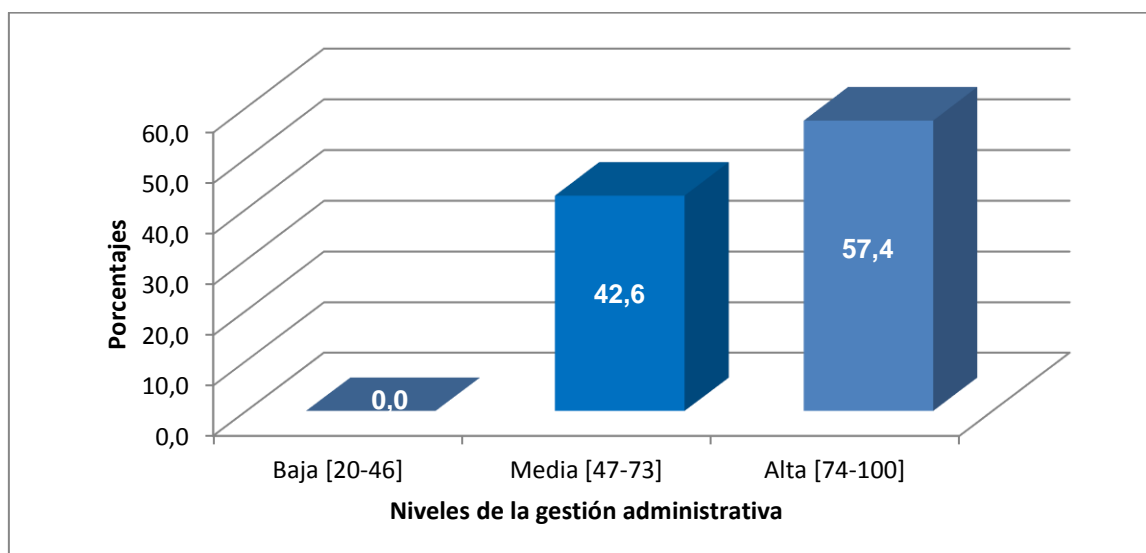


Figura 2. Gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

De acuerdo con los datos expuestos en la Tabla 9 y Figura 2 un 57,4% (39 docentes) de las respuestas de los docentes califican la gestión administrativa de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup como alta, mientras que el restante 42,6% (29 docentes) la considera media. Ninguna de las respuestas emitidas por este grupo consideró que la gestión administrativa en dicha institución universitaria sea baja.

Tabla 10

Planificación durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	31	45,6	45,6	45,6
Alta	37	54,4	54,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

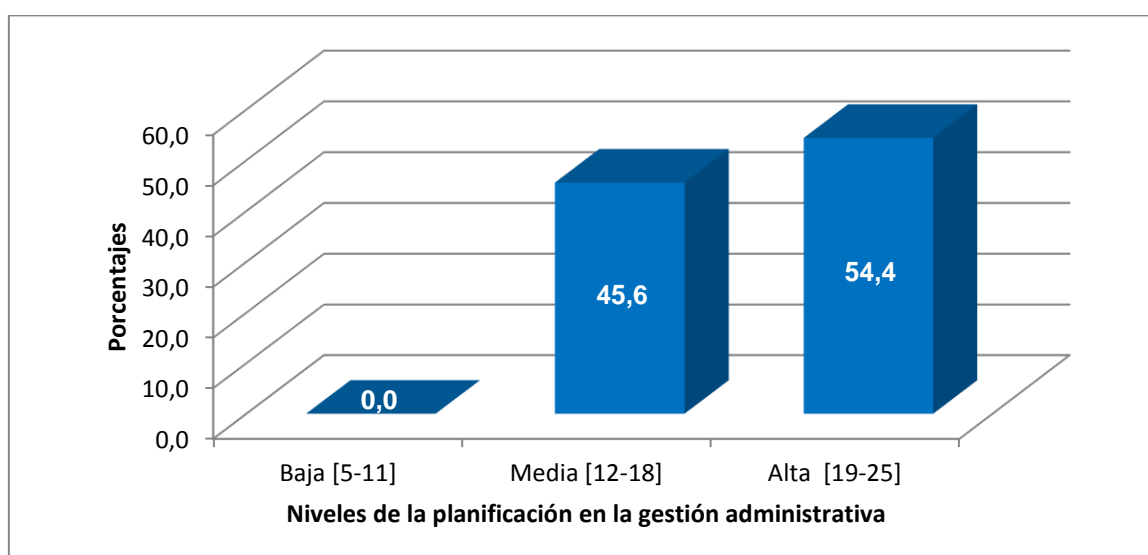


Figura 3. Planificación durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

Sobre los datos expuestos en la Tabla 10 y Figura 3 no hubo respuestas que indicaran una baja planificación desarrollada durante la gestión administrativa de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup, en cambio, para el 45,6% que corresponde a 31 de los docentes encuestados se ubica en el nivel medio y según el 54,4% (37 docentes) la planificación es alta durante el proceso de gestión administrativa en dicha Universidad.

Tabla 11

Organización durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	36	52,9	52,9	52,9
Alta	32	47,1	47,1	100,0
Total	68	100,0	100,0	

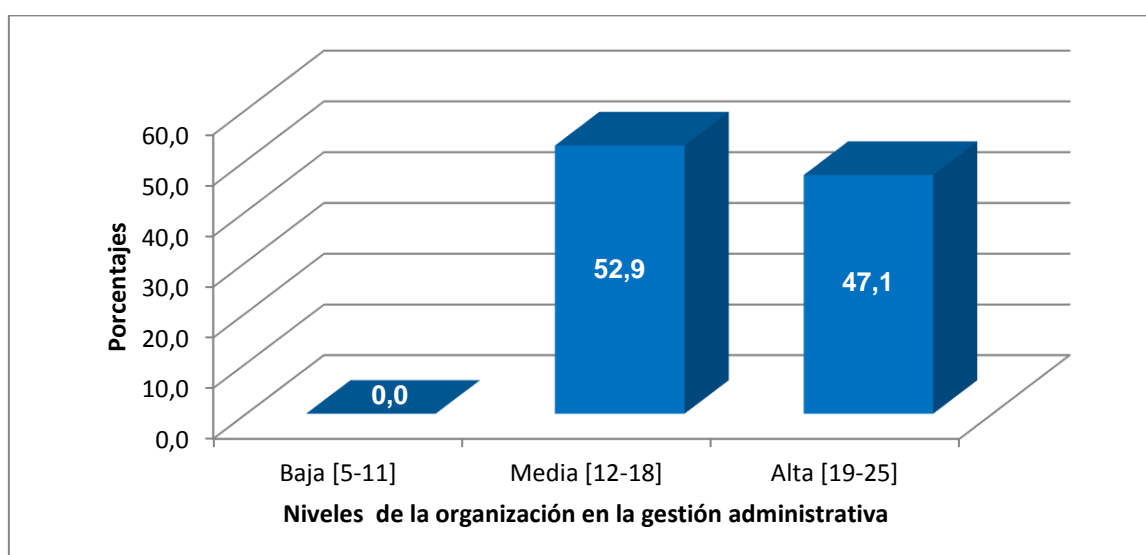


Figura 4. Organización durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

De los datos señalados en la Tabla 11 y Figura 4 no hubo respuestas que indicaran que la organización durante la gestión administrativa presentaran un nivel bajo, en cambio para el 52,9% (36 docentes) el nivel es medio y en el 47,1% (32 docentes) de los docentes encuestados la consideran alta.

Tabla 12

Dirección durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	38	55,9	55,9	55,9
Alta	30	44,1	44,1	100,0
Total	68	100,0	100,0	

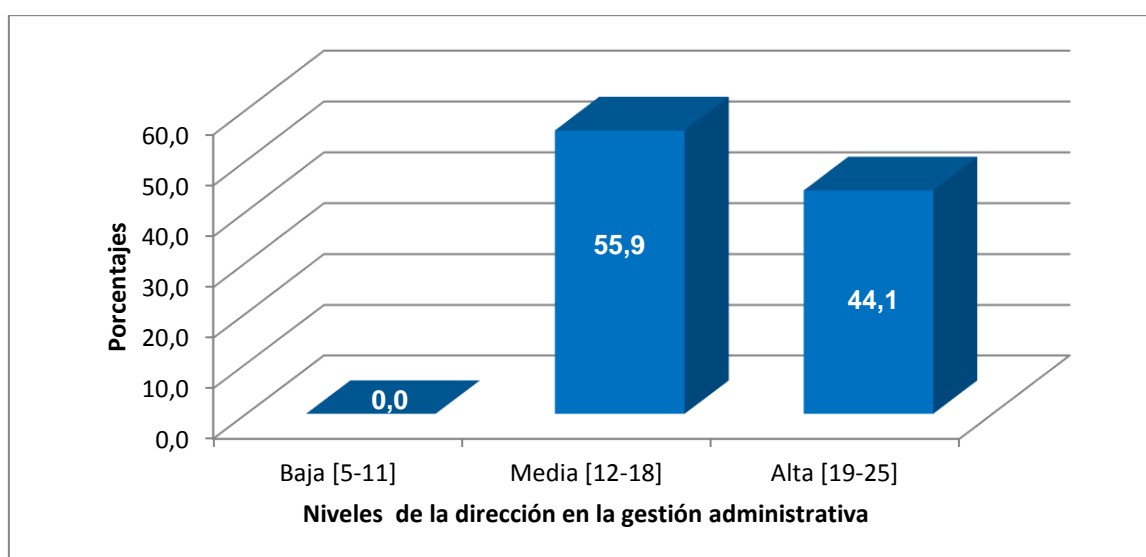


Figura 5. Dirección durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

Por lo que se observa en la Tabla 12 y Figura 5 podemos evidenciar al 55,9% (38 docentes) de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup reseñan que el proceso de dirección es calificado de medio, mientras que para el 44,1% (30 docentes) es alto, en cambio, ningunas de las respuestas expuestas por éstos admiten que la dirección en la gestión administrativa sea baja.

Tabla 13

Control durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	31	45,6	45,6	45,6
Alta	37	54,4	54,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

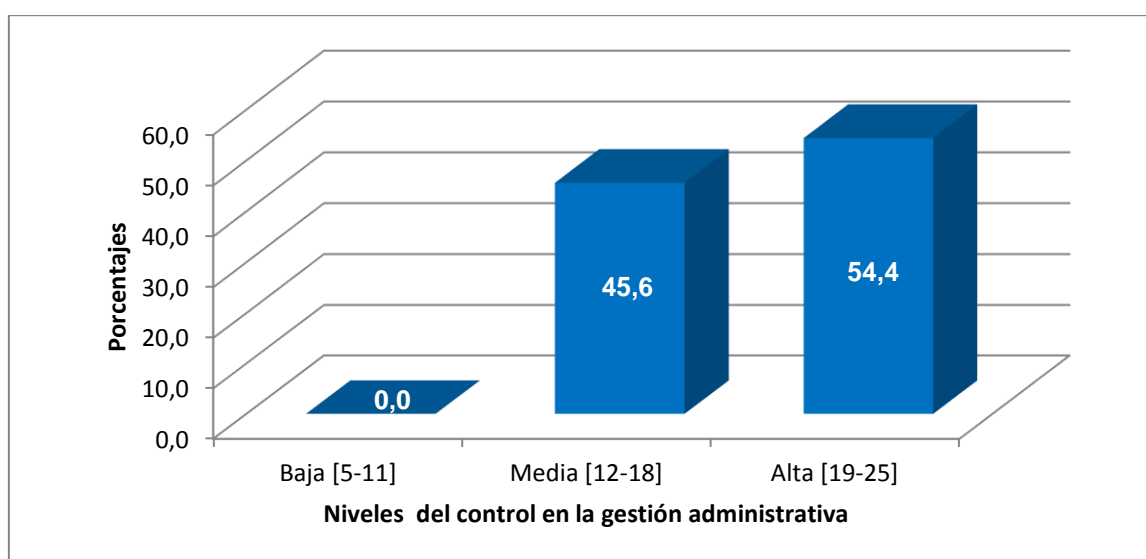


Figura 6. Control durante la gestión administrativa según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

De los datos señalados en la Tabla 13 y Figura 6 ninguna de las repuestas señaladas por los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup evidencian un bajo control de la gestión administrativa, pero un 45,6% (31 docentes) considera que es media y para el 54,4% (37 docentes) alta.

Tabla 14

Comunicación interna según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	32	47,1	47,1	47,1
Alta	36	52,9	52,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

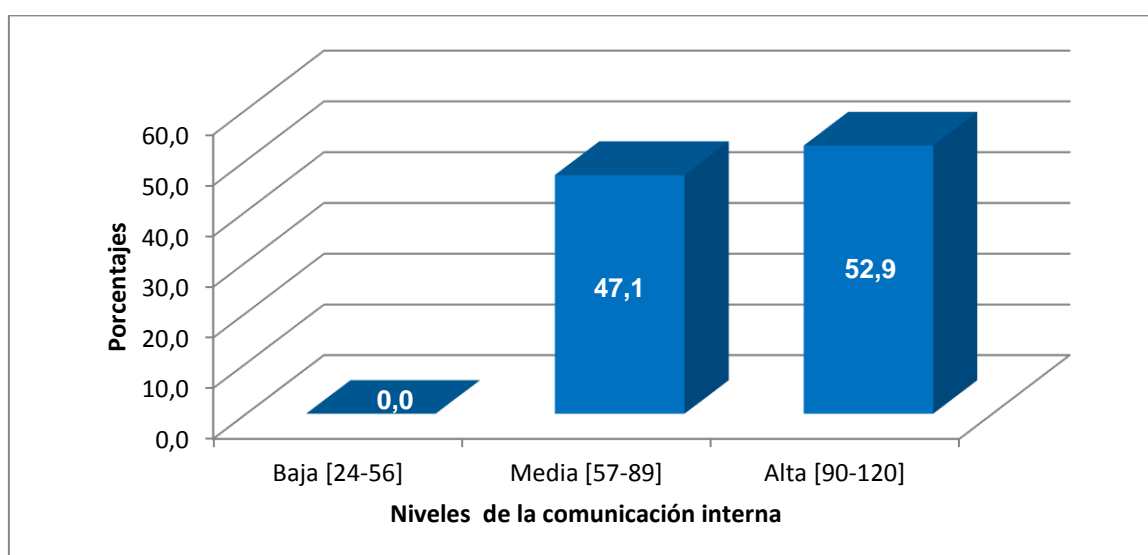


Figura 7. Comunicación interna según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

De los resultados reseñados en la Tabla 14 y Figura 7 contemplamos que según las respuestas de los docentes ninguno indica que la comunicación interna en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup es mala, por el contrario, para el 47,1% (32 docentes) es regular y el 52,9% (36 docentes) la considera que es alta.

Tabla 15

Comunicación interna ascendente según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	43	63,2	63,2	63,2
Alta	25	36,8	36,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

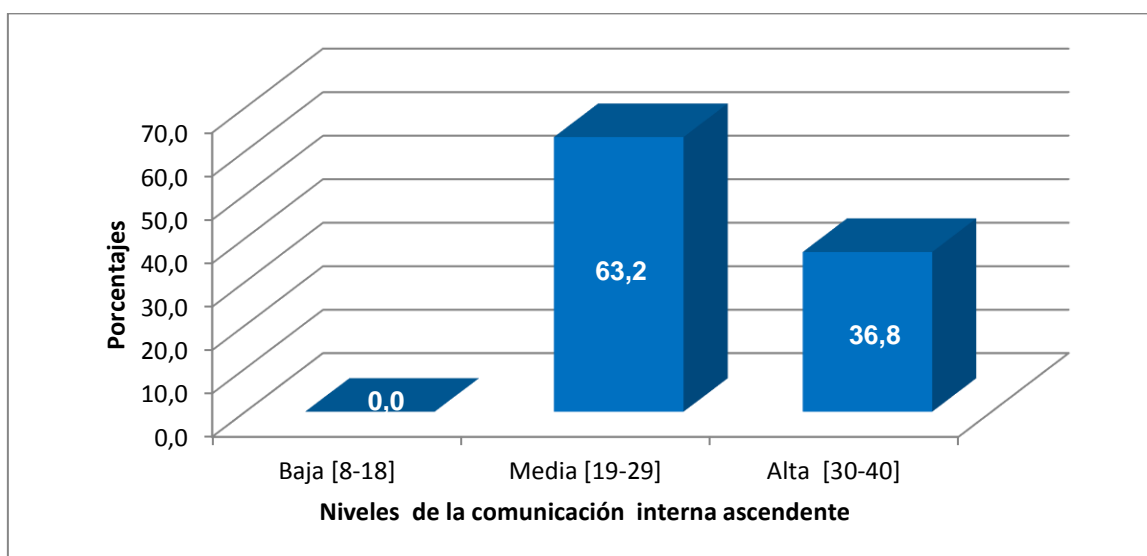


Figura 8. Comunicación interna ascendente según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

En relación con los datos de la Tabla 15 y Figura 8 para el 63,2% (43 docentes) de los docentes la comunicación interna ascendente en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup presenta un nivel medio, y para el 36,8% (25 docentes) la misma es alta; en cambio, ninguna de las respuestas emitidas llevó a considerar que este tipo de comunicación interna presente un nivel bajo.

Tabla 16

Comunicación interna descendente según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	29	42,6	42,6	42,6
Alta	39	57,4	57,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

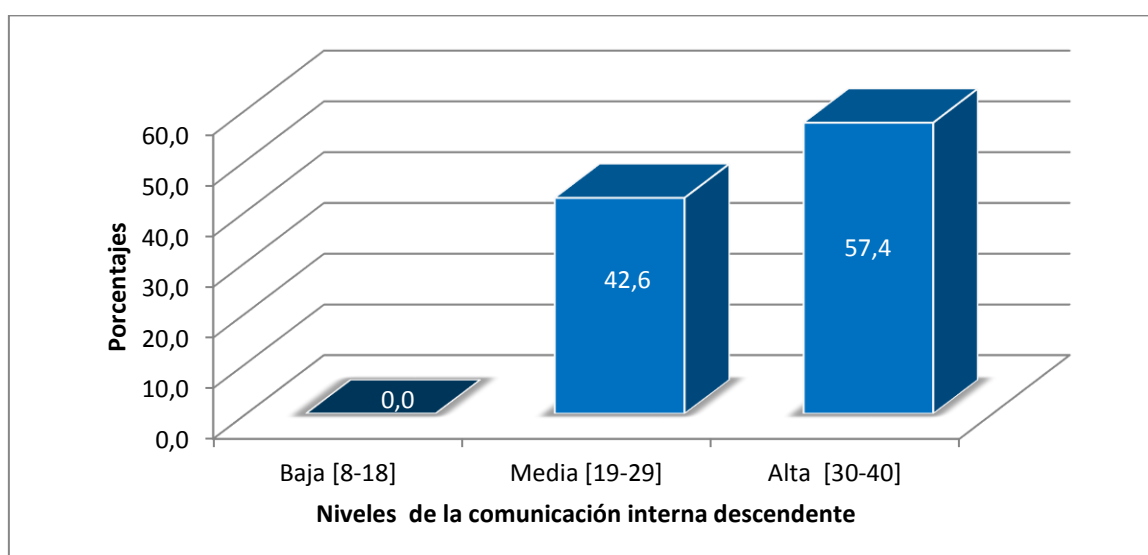


Figura 9. Comunicación interna descendente según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

De la Tabla 16 y Figura 9 se percibe al 42,6% (29 docentes) de las respuestas señaladas por los docentes consideran que comunicación interna descendente en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup presenta un nivel media, otro 57,4% (39 docentes) la ubica en el nivel alta, pero ninguno de los sujetos califica a este tipo de comunicación interna como baja.

Tabla 17

Comunicación interna horizontal según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Media	10	14,7	14,7	14,7
Alta	58	85,3	85,3	100,0
Total	68	100,0	100,0	

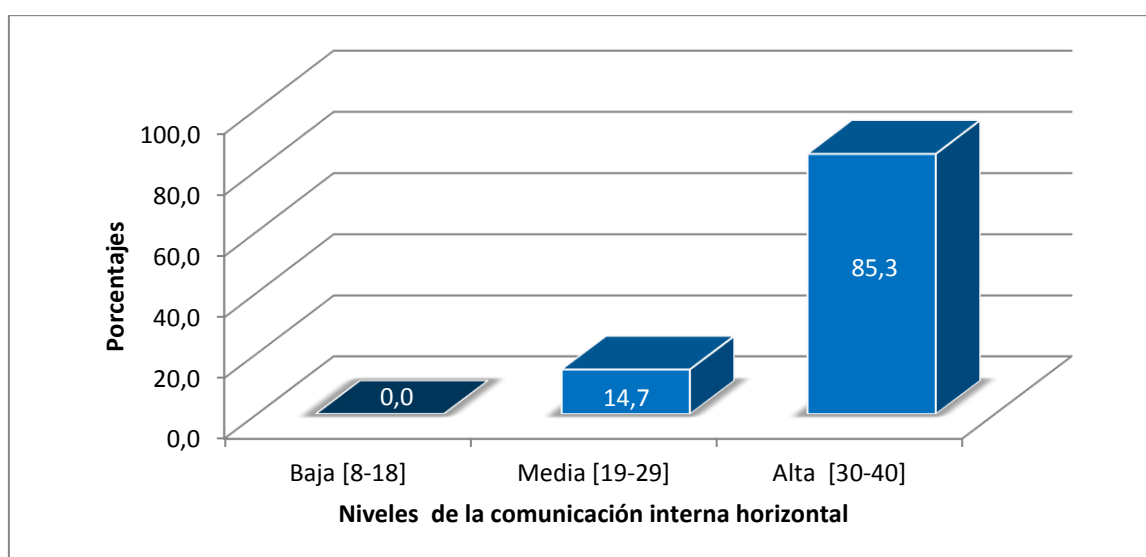


Figura 10. Comunicación interna horizontal según los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Interpretación

Sobre los datos expuestos en la Tabla 17 y Figura 10 se obtuvo que un 14,7% (10 docentes) de los docentes admiten de acuerdo con sus respuestas que el nivel de comunicación interna horizontal en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup es media, mientras que para el 85,3% (58 docentes) es alta; asimismo, se observa que este tipo de comunicación interna no es calificada de baja.

3.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Tabla 24

Prueba de Rho de Spearman entre gestión administrativa y comunicación interna

				Gestión administrativa	Comunicación interna
Rho de Spearman	de Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	de	1,000	,259*
		Sig. (bilateral)		.	,033
		N		68	68
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	de	,259*	1,000
		Sig. (bilateral)		,033	.
		N		68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,259$) la relación entre gestión administrativa y comunicación interna es baja; sin embargo, a un nivel del 5% ($p = 0,033$) se encuentra una significativa correlación, lo cual permite, rechazar la hipótesis nula, demostrando la existencia de una correlación significativa entre la acción administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hi: Existe relación significativa entre la planificación y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Tabla 25

Prueba de Rho de Spearman entre planificación de gestión administrativa y comunicación interna.

			Planificación	Comunicación interna
Rho Spearman	de Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,261*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	68	68
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,251*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Por lo obtenido el valor de significación ($\rho = 0,032$) es inferior al 5%, este valor permite rechazar la hipótesis nula, y el coeficiente de correlación de Spearman encontrado ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar el hallazgo de una baja correlación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hi: Existe relación significativa entre la organización y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Tabla 26

Prueba de Rho de Spearman entre organización de gestión administrativa y comunicación interna.

			Organización	Comunicación interna
Rho Spearman	de Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,240*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	68	68
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el valor de significación obtenido ($p = 0,049$) es menor al 5% por lo que rechaza la hipótesis nula, por su parte, el coeficiente de Spearman ($\rho = 0,240$) señala la existencia de una proporción baja e importante para la organización del trámite administrativo y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hi: Existe relación significativa entre la dirección y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Tabla 27

Prueba de correlación de Rho de Spearman entre dirección de gestión administrativa y comunicación interna.

		Dirección	Comunicación interna
Rho Spearman	de Dirección	de	
	Coeficiente de correlación	1,000	,244*
	Sig. (bilateral)	.	,045
	N	68	68
	Comunicación interna	de	
	Coeficiente de correlación	,244*	1,000
	Sig. (bilateral)	,045	.
	N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Del valor de significación obtenido ($p = 0,045$) se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, encontramos una relación baja y significativa ($\rho = 0,244$) entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Hi: Existe relación significativa entre el control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Tabla 28

Prueba de Rho de Spearman entre control de gestión administrativa y comunicación interna.

			Control	Comunicación interna
Rho Spearman	de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,261*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	68	68
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,261*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Por lo obtenido con el valor de significación ($p = 0,032$) se rechaza la hipótesis nula, además, el valor de coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar que encontramos un vínculo bajo y relevante entre el control de la diligencia administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

V. Discusión

A continuación, se estarán discutiendo en detalle aquellos aspectos convergentes y divergentes reportados en la revisión de literatura con los datos obtenidos. Así como las posibles explicaciones relativas a los hallazgos de esta investigación apoyado en los análisis de los resultados.

De las deducciones obtenidas en esta investigación referente a la hipótesis general sobre la existencia de una afinidad representativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna en el universo de estudio, teniendo en cuenta coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,259$) la relación entre gestión administrativa y comunicación interna es baja; sin embargo, a un nivel del 5% la correlación es significativa, por cuanto, se rechaza la suposición nula, evidenciándose que existe conexión importante entre la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Al confrontar con la investigación de Rodríguez (2012), cuyo objetivo fue explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el clima organizacional de la I.E. “Enrique Paillardelle” del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia, Departamento y Región de Tacna en el año 2012, concluye que el cometido administrativo influye importantemente en el clima corporativo de la Institución Educativa, en un nivel significativo de 0.000. ($p < 0.01$) la relación es de 0,630** considerado altamente significativo. Asimismo si confrontamos con los datos arrojados de la investigación en proceso se establece que de acuerdo con el valor de significación obtenido ($\rho = 0,259$) se rechaza la hipótesis nula con correlación baja comparada con el estudio referencial.

En la revisión de literatura según podemos mencionar a Fayol (citado por Chiavenato, 2017, p.71) el cual se refirió a la gestión administrativa como conjunto de procedimientos relacionados entre sí, en donde se incluye a la elaboración de estrategias, coordinación, orientación y comprobación.

En cuanto a la hipótesis 1 sobre si existe relación significativa entre la planificación y la comunicación interna en los docentes objeto de estudios, dado que el valor de significación obtenido ($p = 0,032$) es menor al 5%, se rechaza la

hipótesis nula, además, el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar que existe un nexo bajo entre la planificación de la tarea administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup

Por otro lado, si comparamos los resultados con los encontrados en estudio realizado por Quichca (2012), el cual tuvo como fin el estudio de la asociación que existe entre el desempeño docente y la calidad de la gestión administrativa, según la percepción de los usuarios directos, existe una asociación valiosa entre la actividad académica y el desempeño pedagógico ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$) como también existe una baja asociación entre el desempeño docente y el ambiente físico ($\chi^2 = 21.43$; $p = 0.00 < 0.05$). Si observa la investigación referencial expuso $p = 0.00 < 0.05$ Correlación moderada obtenido mientras que la investigación en desarrollo se Correlación baja ($p = 0,032$).

Además, se identificaron aquellos factores teóricos que sustentan los resultados como lo estableció por Terry (2005) el cual sostuvo:

Que la planificación es el inicio el proceso administrativo y define las metas por hacer y decide referente a los medios y tareas indispensables para alcanzarlos de forma adecuada (p.84).

En cuanto a la hipótesis 2 sobre si existe relación significativa entre la organización y la comunicación interna en los docentes que conforman la población de estudio, por el valor de significación obtenido ($p = 0,049$) está por debajo al 5% lo que rechaza a la hipótesis nula, así mismo, el coeficiente de Spearman para la correlación ($\rho = 0,240$) indica que existe relación baja y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Al cotejar el trabajo realizado por Montero y Rodríguez (2014) en donde su intención es establecer el vínculo entre la gestión organizacional y la Comunicación Interna, en la aplicación de la prueba estadística inferencial no paramétrica chi-cuadrada se encontró: $T_t = 0.297$, $T_c = 28.32$ por ende se excusa

la conjetura nula (H_0) y se reconoce la deducción Alternativa (H_1) con una confiabilidad de 99% que dice: La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en dicha Institución Educativa.

Lo antes expuesto, está íntimamente ligado con los hallazgos teóricos de según Fayol la Organización ofrece los elementos indiscutibles, para el perfeccionamiento de las actividades empresariales; puede dividirse en material tangible e intangible (Citado por Chiavenato, 2007, p.71).

En cuanto a la hipótesis 3 sobre si existe relación significativa entre la dirección y la comunicación interna en la población estudiada, dado el valor de significación ($p = 0,045$) se puede rechazar la hipótesis nula, y por ende, existe una relación baja y significativa ($\rho = 0,244$) entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Para sustentar las inferencias de la investigación se establece el trabajo de Martínez (2015) con la meta de determinar la manera que se relaciona la evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa, se evidenció que entre ambas variables tienen una correlación e influencia significativa de acuerdo al coeficiente de Spearman.

De la misma línea Hernández (2008) sostuvo que:

La dirección es la conducción de la organización y sus miembros hacia lograr las metas, conforme a las estrategias, liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño, la dirección se encarga del involucramiento de los recursos humanos de la empresa, sus objetivos, misión y valores para obtener su plena identidad con la organización (p.169).

En cuanto a la hipótesis 4 sobre si existe relación significativa entre el control y la comunicación interna en la población de estudio, por el valor de significación obtenido ($p = 0,032$) se descarta la hipótesis nula, además, con la

obtención del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,261$) conlleva a indicar que se puede evidenciar la baja relación relevante entre el control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Al cotejar el trabajo realizado por Roca (2012) con el fin de delimitar la unión entre la comunicación interna y la cultura empresarial, donde los resultados determinaron que, el 59% de docentes señalan que la comunicación interna en dicha universidad es improductiva y su cultura organizacional desfavorable (58%) y se obtuvo coeficientes de correlación superiores a 0.80 y que describen la adecuada capacidad de la escala de cultura organizacional y la escala de la comunicación interna para medir las variables en estudio.

Además, se identificaron aquellos factores teóricos que sustentan los resultados establecido por Fayol:

El Control sirve para verificar que las disposiciones dadas y los procesos, marchen conforme al plan trazado, y a los principios establecidos. Su fundamento es reconocer la fragilidad y los inconvenientes para corregirlos y evitar que se dupliquen (Citado por Chiavenato, 2007, p.71).

V. Conclusiones

Primera: Se ha demostrado que en cuanto a la hipótesis general sobre el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,259$) la relación entre gestión administrativa y comunicación interna es baja; sin embargo, a un nivel del 5% la correlación es significativa, eso anula la hipótesis propuesta, evidenciándose que la correlación representativa entre la diligencia administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Segunda: Se ha demostrado que cuanto a la hipótesis específica 1 tomando en cuenta el valor de significación obtenido ($p = 0,032$) es menor al 5%, se rechaza la hipótesis nula, además, el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar que existe una baja relación significativa entre la planificación y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup

Tercera: Se ha demostrado que cuanto a la hipótesis específica 2 el valor de significación obtenido ($p = 0,049$) es menor al 5% por lo que rechaza la hipótesis nula, por su parte, el factor de correlación de Spearman ($\rho = 0,240$) evidencia una relación baja y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Cuarta: Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 3 el valor de significación obtenido ($p = 0,045$) se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación baja y significativa ($\rho = 0,244$) entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Quinta: Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 4, del valor de significación obtenido ($p = 0,032$) se rechaza la hipótesis nula, además, el valor de coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar evidentemente una concordancia baja y significativa entre el control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al Ministerio de Educación Implementar programas de fortalecimiento de la comunicación interna con la intención de mejorar las capacidades emocionales para distinguir, confrontar, intuir y controlar las emociones propias y de los miembros de la sociedad universitaria. Con lo que se permite que el trabajador se sienta parte de la empresa, mejore su motivación, se mejore el clima organizacional y se convierta en capital humano de mayor calidad.
- Segunda:** Se recomienda a Superintendencia Nacional de Educación Superior a suscitar cursos referentes a las relaciones interpersonales y gestión del cambio y así mejorar los canales de comunicación tanto a nivel interno y externo con la comunidad universitaria en general, así como para mejorar la imagen institucional, demostrando efectividad en las labores realizadas, con la aplicación de procesos efectivos.
- Tercera:** Se recomienda al Universitaria Privada Telesup evaluar periódicamente la información interna y la cultura de cambio de esta institución universitaria. Buscando el logro de comunicación interna, con el fin de incentivar a los trabajadores, y que se sientan parte de la empresa.

VII. Referencias

Acevedo, J. (2013). *Importancia que tienen los canales de Comunicación Interna en la Gestión Administrativa de la D.T.T.P de la Municipalidad de Cerrillos*. (Tesis de Licenciado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). Chile. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/>

Álvarez, G. (2011). *Cambio Organizacional y Disciplinario*. México, México: Plaza y Valdés S.A.

Amorós, E. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.

Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.

Armas, J. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>

Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis para obtener Título de Ingeniero de Empresas) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Canal N. (2009). *Técnicas de muestreo, sesgos más frecuentes*. España: revista Seden

Castro, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.

- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Australia: Thompson.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Australia: Thompson.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw Hill Educación.
- Duchi, M. y Andrade B.(2001). *Los proceso de Gestión Administrativa y pedagógica del núcleo “Nataniel Aguirre” de Colomi, Cochabamba- Bolivia* (Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos) Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/>
- Encalada, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte). Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/Ecured>. (2015). *Gestión de la Comunicación Interna*. Recuperado de <http://www.ecured.cu/index.php/Gesti%C3%B3n>
- Fernández, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.
- García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed.). México: Interamericana Editores S.A.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, S. (2008). *Administración*. (2da.ed.). México:D.F.:Mcgraw-hill Latinoamericana.
- Martínez, F. (2015). “*Evaluación de la Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad Educativa del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” A Nivel De Bachillerato en el Periodo Lectivo 2013 – 2014*”. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Perú.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/>
- Münch, L. (2014). *Administración*. (2da. ed). Mexico: Pearson educación.
- Quiccha G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/>
- Rebeil, M. (2010). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México, México: AMCO.
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencia de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.) Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/>
- Rodríguez. M. (2012). *Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. “Enrique Paillardelle” del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)

Perú.

Sánchez, P. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: EDITEX.

Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial*. Madrid, España: ESIC.

Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Callao). Perú. Recuperado. <http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/>

Terry, R (2005). *Principios de la administración*. (2da.ed.) México: D. F.Patria.

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica*. (1ra.ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz De Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO : La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Universidad Privada Telesup, Lima – 2017.						
AUTOR : Bach. Verónica Cecilia Gallo Murga.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>Problema Específico 1.- ¿Cuál es la relación entre la planificación y el nivel de comunicación interna en docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017?</p> <p>Problema Específico 2.- ¿Cuál es la relación entre la organización y el nivel de comunicación interna en docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017?</p> <p>Problema Específico 3.- ¿Cuál es la relación entre la dirección y el nivel de comunicación interna en docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017?</p> <p>Problema Específico 4.- ¿Cuál es la relación entre el control y el nivel de comunicación interna en docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la planificación y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la organización y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la dirección y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el control y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1.- Existe relación entre la planificación y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2.- Existe relación entre la organización y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3.- Existe relación entre la dirección y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4.- Existe relación entre el control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup sede Lima, 2017.</p>	Variable 1: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Planificación - Planificación estratégica - Personal de confianza - Adecuada organización - Eficacia - Asignación de recursos - Liderazgo - Objetivos - Funciones - Actividades programadas - Control previo - Bienes - Equipo de infraestructura - Desplazamiento - Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> 1,2 3,4 5 6,7 8 9 10 11 12,13 14 15 16 17 18 19 20 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja (20-47) - Media (48-75) - Alta (76-100)
Variable 2: Comunicación interna						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Ascendente - Comunicación Descendente - Comunicación Horizontal 	<ul style="list-style-type: none"> Jefes Alta Dirección Directivos Comunicación verbal Capacidad de escucha Sugerencias Objetivos institucionales Desarrollo de actividades Información Manual de Organización Comunicación interpersonal Coordinación comunicación horizontal Relaciones interpersonales Actividades institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2,3,4, 5 6,7 8 9 10 11 12,13 14 15,16 17 18,19,20,21 22 23, 24 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja (24-56) - Media (57-89) - Alta (90-120) 			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básico, nivel descriptivo y correlacional. Tienes como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad.</p> <p>DISEÑO: No experimental transversal, prospectivo debido a que las variables no son manipuladas</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo ya que se prueban hipótesis va de lo general a lo particular.</p>	<p>POBLACIÓN: Han sido considerados docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup, de la sede Lima</p> <p>Criterio de Inclusión: Docentes de la escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup con un tiempo laboral no menor a dos años.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Muestreo: censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Muestreo por conveniencia un total de 68 docentes que accedieron participar en el estudio.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado de Federico Aníbal Martínez Vélez.</p> <p>Año: 2014</p> <p>Monitoreo: ninguno</p> <p>Ámbito de Aplicación: Universidad Privada Telesup, sede Lima 2017</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Comunicación interna</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado de José Gabriel Armas Sandoval</p> <p>Año: 2014</p> <p>Monitoreo: ninguno</p> <p>Ámbito de Aplicación: Universidad Privada Telesup, sede Lima 2017</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos obtenidos de las encuestas van a ser tabulados y se va a elaborar tablas de frecuencias en ese sentido el software que se va a utilizar es el SPSS (versión 22)</p> <p>INFERENCIAL: Para estimar parámetros se hará prueba de hipótesis con pruebas estadísticas necesarias, ya que la escala del instrumento es ordinal.</p>

Anexo 2
Instrumento

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado docente el presente cuestionario tiene fines académicos y de recolección de datos relevantes con el objeto de contribuir a mejorar la gestión administrativa en la Universidad Privada Telesup. Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

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

	DIMENSIONES / ITEM	N	CN	AV	CS	Si
N°	Dimensión 1: Planeación	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup define cuáles son sus objetivos por alcanzar?					
2	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup determina sus objetivos y sabe exactamente como llegar a ellos?					
3	¿Las decisiones de la planificación son realizadas de acuerdo a las prioridades?					
4	¿Considera usted que la planificación en la Universidad Privada Telesup está basada en condiciones futuras?					
5	¿Considera usted que existe una planificación estratégica ante la presencia de obstáculos?					
	Dimensión 2: Organización	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con una adecuada organización?					
7	¿Considera usted que los directivos encargan actividades a profesores de confianza a pesar que no poseen la experiencia técnica necesaria?					
8	La Universidad Privada Telesup define indicadores para evaluar la eficiencia de la organización.					
9	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup tiene suficiente asignación de recursos financieros para ejecutar las metas establecidas?					
10	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con la adecuada infraestructura y recursos tecnológicos para el cumplimiento de sus metas?					
	Dimensión 3: Dirección	1	2	3	4	5
11	Los directivos demuestran su capacidad de liderazgo con los trabajadores docentes de la Universidad Privada Telesup					
12	Los directivos ayudan a los profesores en el cumplimiento de los objetivos					
13	La Dirección Académica y/o Direcciones de las escuelas han establecido lineamientos para el cumplimiento de los objetivos.					
14	¿Considera usted que los directivos verifican el cumplimiento de las funciones asignadas al personal docente en la Universidad Privada Telesup?					
15	¿Considera usted que los Directivos logran cumplir las actividades programadas?					
	Dimensión 4: Control	1	2	3	4	5
16	En la Universidad Privada Telesup se emplean estrategias de control previo como evaluaciones al personal administrativo y docente.					
17	En la Universidad Privada Telesup se realizan inventarios de los bienes e insumos periódicamente					
18	En la Universidad Privada Telesup se brinda mantenimiento de los Equipos e Infraestructura.					
19	En la Universidad Privada Telesup son controladas las asistencias y desplazamiento de personal					
20	¿Considera usted que se efectúa el seguimiento o monitoreo para alcanzar el cumplimiento de las metas?					

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado docente el presente cuestionario tiene fines académicos y de recolección de datos relevantes con el objeto de contribuir a mejorar la comunicación interna en la Universidad Privada Telesup. Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

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

	DIMENSIONES / ITEM	N	CN	AV	CS	SI
Nº	Dimensión 1: Comunicación ascendente	1	2	3	4	5
1	Informa usted oportunamente sobre su trabajo a los coordinadores de área de la Universidad Privada Telesup.					
2	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup acerca de las dificultades en su trabajo.					
3	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre los logros y éxitos en su trabajo.					
4	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo.					
5	¿Considera usted que la dirección académica toma decisiones con la participación del personal docente de la Universidad Privada Telesup?					
6	¿Considera usted que existe una comunicación fluida entre la dirección académica y los directores de escuela en la Universidad Privada Telesup?					
7	Se siente satisfecho con la actitud verbal y gestual que le expresan los directores de escuela y/o director académico de la Universidad Privada Telesup.					
8	Existe capacidad de escucha por parte de la dirección académica y/o directores de escuela en la Universidad Privada Telesup.					
	Dimensión 2: Comunicación descendente	1	2	3	4	5
9	Usted toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la Universidad Privada Telesup respecto a su trabajo.					
10	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup comunican a través de paneles los objetivos institucionales promoviendo el sentido de identidad institucional?					
11	¿La información que recibe de los directivos de la Universidad Privada Telesup es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?					
12	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo eficientemente?					
13	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le brindan información suficientemente clara sobre las actividades que debe realizar como docente?					
14	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup informan claramente acerca del manual de organización y funciones cumple cada miembro de la institución?					
15	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup practican la comunicación interpersonal entre los trabajadores de las diferentes áreas?					
16	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan?					

Dimensión 3: Comunicación Horizontal		1	2	3	4	5
17	¿La comunicación en la Universidad Privada Telesup entre los trabajadores les permite una buena coordinación de las actividades?					
18	¿Mantiene usted una buena comunicación horizontal y transparente con sus colegas de trabajo?					
19	¿La comunicación entre los trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la Institución?					
20	La comunicación entre los trabajadores permite organizar actividades extracurriculares para mejorar la comunicación interpersonal entre los trabajadores.					
21	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales?					
22	¿La comunicación entre compañeros de trabajo les permite compartir experiencias laborales exitosas?					
23	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores permite una mejor ejecución de actividades institucionales?					
24	¿Cree usted que la comunicación clara y fluida entre los trabajadores permite un mejor logro de los objetivos institucionales?					

Anexo 3
Consentimiento Informado

CONCENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

Informo a usted sobre el desarrollo del presente estudio de investigación que estoy llevando a cabo sobre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en la Universidad Privada Telesup, consiste en reconocer el nivel de comunicación interna de los docentes de la universidad

Los beneficios que se obtengan de este estudio permitirá mejorar la comunicación entre los docentes y la parte administrativa de la universidad, así mismo permitirá mejorar el ambiente laboral y desarrollo profesional.

Por este motivo necesitamos su colaboración, para conocer el nivel de la comunicación interna y con los resultados mejorar nuestro compromiso institucional.

Gracias por su colaboración

Atentamente, la investigadora

Verónica Cecilia Gallo Murga

Lic. en Obstetricia – COP18061

Sr.(a).....

.....DNI

Nº....., acepto participar en el estudio de investigación La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Manifiesto que tras haber leído este documento, me considero adecuadamente informado y haber aclarado mis dudas con el profesional investigador.

Por tanto, doy mi consentimiento voluntario para responder el cuestionario que me hagan llegar.

Lima, de 2017

Firma

Anexo 4

Certificado de validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup define cuáles son sus objetivos por alcanzar?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup determina sus objetivos y sabe exactamente como llegar a ellos?	✓		✓		✓		
3	¿Las decisiones de la planificación son realizadas de acuerdo a las prioridades?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la planificación en la Universidad Privada Telesup está basada en condiciones futuras?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que existe una planificación estratégica ante la presencia de obstáculos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con una adecuada organización?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los directivos encargan actividades a profesores de confianza a pesar que no poseen la experiencia técnica necesaria?	✓		✓		✓		
8	La Universidad Privada Telesup define indicadores para evaluar la eficiencia de la organización.	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup tiene suficiente asignación de recursos financieros para ejecutar las metas establecidas?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con la adecuada infraestructura y recursos tecnológicos para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los directivos demuestran su capacidad de liderazgo con los trabajadores docentes de la Universidad Privada Telesup	✓		✓		✓		
12	Los directivos ayudan a los profesores en el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
13	La Dirección Académica y/o Direcciones de las escuelas han establecido lineamientos para el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los directivos verifican el cumplimiento de las funciones asignadas al personal docente en la Universidad Privada Telesup?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que los Directivos logran cumplir las actividades programadas?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
16	En la Universidad Privada Telesup se emplean estrategias de control previo como evaluaciones al personal administrativo y docente.	X		X		X	
17	En la Universidad Privada Telesup se realizan inventarios de los bienes e insumos periódicamente	X		X		X	
18	En la Universidad Privada Telesup se brinda mantenimiento de los Equipos e Infraestructura.	X		X		X	
19	En la Universidad Privada Telesup son controladas las asistencias y desplazamiento de personal	X		X		X	
20	¿Considera usted que se efectúa el seguimiento o monitoreo para alcanzar el cumplimiento de las metas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CESAR FLOREZ SAGUAS DNI: 09387375

Especialidad del validador: ECONOMIA, MBA

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup define cuáles son sus objetivos por alcanzar?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup determina sus objetivos y sabe exactamente como llegar a ellos?	X		X		X		
3	¿Las decisiones de la planificación son realizadas de acuerdo a las prioridades?	✓		X		X		
4	¿Considera usted que la planificación en la Universidad Privada Telesup está basada en condiciones futuras?	X		X		X		
5	¿Considera usted que existe una planificación estratégica ante la presencia de obstáculos?	X		X			X	
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con una adecuada organización?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los directivos encargan actividades a profesores de confianza a pesar que no poseen la experiencia técnica necesaria?	X		X			X	
8	La Universidad Privada Telesup define indicadores para evaluar la eficiencia de la organización.	X		X		X		
9	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup tiene suficiente asignación de recursos financieros para ejecutar las metas establecidas?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con la adecuada infraestructura y recursos tecnológicos para el cumplimiento de sus metas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los directivos demuestran su capacidad de liderazgo con los trabajadores docentes de la Universidad Privada Telesup	X		X		X		
12	Los directivos ayudan a los profesores en el cumplimiento de los objetivos	X		X		X		
13	La Dirección Académica y/o Direcciones de las escuelas han establecido lineamientos para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
14	¿Considera usted que los directivos verifican el cumplimiento de las funciones asignadas al personal docente en la Universidad Privada Telesup?	X		X		X		
15	¿Considera usted que los Directivos logran cumplir las actividades programadas?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la Universidad Privada Telesup se emplean estrategias de control previo como evaluaciones al personal administrativo y docente.	/		/		/		
17	En la Universidad Privada Telesup se realizan inventarios de los bienes e insumos periódicamente	/		/		/		
18	En la Universidad Privada Telesup se brinda mantenimiento de los Equipos e Infraestructura.	/		/		/		
19	En la Universidad Privada Telesup son controladas las asistencias y desplazamiento de personal	/		/		/		
20	¿Considera usted que se efectúa el seguimiento o monitoreo para alcanzar el cumplimiento de las metas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Mitchell Acarion Diaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Docente

..... 2 de 09 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup define cuáles son sus objetivos por alcanzar?	/		/		/		
2	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup determina sus objetivos y sabe exactamente como llegar a ellos?	/		/		/		
3	¿Las decisiones de la planificación son realizadas de acuerdo a las prioridades?	/		/		/		
4	¿Considera usted que la planificación en la Universidad Privada Telesup está basada en condiciones futuras?	/		/		/		
5	¿Considera usted que existe una planificación estratégica ante la presencia de obstáculos?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con una adecuada organización?	/		/		/		
7	¿Considera usted que los directivos encargan actividades a profesores de confianza a pesar que no poseen la experiencia técnica necesaria?	/		/		/		
8	La Universidad Privada Telesup define indicadores para evaluar la eficiencia de la organización.	/		/		/		
9	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup tiene suficiente asignación de recursos financieros para ejecutar las metas establecidas?	/		/		/		
10	¿Considera usted que la Universidad Privada Telesup, cuenta con la adecuada infraestructura y recursos tecnológicos para el cumplimiento de sus metas?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los directivos demuestran su capacidad de liderazgo con los trabajadores docentes de la Universidad Privada Telesup	/		/		/		
12	Los directivos ayudan a los profesores en el cumplimiento de los objetivos	/		/		/		
13	La Dirección Académica y/o Direcciones de las escuelas han establecido lineamientos para el cumplimiento de los objetivos.	/		/		/		
14	¿Considera usted que los directivos verifican el cumplimiento de las funciones asignadas al personal docente en la Universidad Privada Telesup?	/		/		/		
15	¿Considera usted que los Directivos logran cumplir las actividades programadas?	/		/		/		

DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
16	En la Universidad Privada Telesup se emplean estrategias de control previo como evaluaciones al personal administrativo y docente.	/		/		/	
17	En la Universidad Privada Telesup se realizan inventarios de los bienes e insumos periódicamente	/		/		/	
18	En la Universidad Privada Telesup se brinda mantenimiento de los Equipos e Infraestructura.	/		/		/	
19	En la Universidad Privada Telesup son controladas las asistencias y desplazamiento de personal	/		/		/	
20	¿Considera usted que se efectúa el seguimiento o monitoreo para alcanzar el cumplimiento de las metas?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Teresa de Jesús Campana Anisco DNI: 31035536

Especialidad del validador: Ciencias de la Salud.

..... 09 de 09 del 20 17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

T. Campana
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente							
1	Informa usted oportunamente sobre su trabajo a los coordinadores de área de la Universidad Privada Telesup.	X		X		X		
2	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup acerca de las dificultades en su trabajo.	X		X		X		
3	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre los logros y éxitos en su trabajo.	X		X		X		
4	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo.	X		X		X		
5	¿Considera usted que la dirección académica toma decisiones con la participación del personal docente de la Universidad Privada Telesup?	X		X		X		
6	¿Considera usted que existe una comunicación fluida entre la dirección académica y los directores de escuela en la Universidad Privada Telesup?	X		X		X		
7	Se siente satisfecho con la actitud verbal y gestual que le expresan los directores de escuela y/o director académico de la Universidad Privada Telesup.	X		X		X		
8	Existe capacidad de escucha por parte de la dirección académica y/o directores de escuela en la Universidad Privada Telesup.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la Universidad Privada Telesup respecto a su trabajo.	X		X		X		
10	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup comunican a través de paneles los objetivos institucionales promoviendo el sentido de identidad institucional?	X		X		X		
11	¿La información que recibe de los directivos de la Universidad Privada Telesup es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
12	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo eficientemente?	X		X		X		
13	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le brindan información suficientemente clara sobre las actividades que debe realizar como docente?	X		X		X		
14	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup informan claramente acerca del manual de organización y funciones cumple cada miembro de la institución?	X		X		X		
15	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup practican la comunicación interpersonal entre los trabajadores de las diferentes áreas?	X		X		X		
16	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿La comunicación en la Universidad Privada Telesup entre los trabajadores les permite una buena coordinación de las actividades?	X		X		X	
18	¿Mantiene usted una buena comunicación horizontal y transparente con sus colegas de trabajo?	X		X		X	
19	¿La comunicación entre los trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la Institución?	X		X		X	
20	La comunicación entre los trabajadores permite organizar actividades extracurriculares para mejorar la comunicación interpersonal entre los trabajadores.	X		X		X	
21	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales?	X		X		X	
22	¿La comunicación entre compañeros de trabajo les permite compartir experiencias laborales exitosas?	X		X		X	
23	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores permite una mejor ejecución de actividades institucionales?	X		X		X	
24	¿Cree usted que la comunicación clara y fluida entre los trabajadores permite un mejor logro de los objetivos institucionales?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLOREZ SALINAS, CESAR DNI: 09387375

Especialidad del validador: ECONOMIA, MBA

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente							
1	Informa usted oportunamente sobre su trabajo a los coordinadores de área de la Universidad Privada Telesup.	✓		✓		✓		
2	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup acerca de las dificultades en su trabajo.	✓		✓		✓		
3	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre los logros y éxitos en su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo.	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que la dirección académica toma decisiones con la participación del personal docente de la Universidad Privada Telesup?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que existe una comunicación fluida entre la dirección académica y los directores de escuela en la Universidad Privada Telesup?	✓		✓		✓		
7	Se siente satisfecho con la actitud verbal y gestual que le expresan los directores de escuela y/o director académico de la Universidad Privada Telesup.	✓		✓		✓		
8	Existe capacidad de escucha por parte de la dirección académica y/o directores de escuela en la Universidad Privada Telesup.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente							
9	Usted toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la Universidad Privada Telesup respecto a su trabajo.	✓		✓		✓		
10	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup comunican a través de paneles los objetivos institucionales promoviendo el sentido de identidad institucional?	✓		✓		✓		
11	¿La información que recibe de los directivos de la Universidad Privada Telesup es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
12	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo eficientemente?	✓		✓		✓		
13	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le brindan información suficientemente clara sobre las actividades que debe realizar como docente?	✓		✓		✓		
14	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup informan claramente acerca del manual de organización y funciones cumple cada miembro de la institución?	✓		✓		✓		
15	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup practican la comunicación interpersonal entre los trabajadores de las diferentes áreas?	✓		✓		✓		
16	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿La comunicación en la Universidad Privada Telesup entre los trabajadores les permite una buena coordinación de las actividades?	/		/		/	
18	¿Mantiene usted una buena comunicación horizontal y transparente con sus colegas de trabajo?	/		/		/	
19	¿La comunicación entre los trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la Institución?	/		/		/	
20	La comunicación entre los trabajadores permite organizar actividades extracurriculares para mejorar la comunicación interpersonal entre los trabajadores.	/		/		/	
21	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales?	/		/		/	
22	¿La comunicación entre compañeros de trabajo les permite compartir experiencias laborales exitosas?	/		/		/	
23	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores permite una mejor ejecución de actividades institucionales?	/		/		/	
24	¿Cree usted que la comunicación clara y fluida entre los trabajadores permite un mejor logro de los objetivos institucionales?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mitchell Acarón Díaz DNI: 09328000

Especialidad del validador: Docente

..... 2 de 09 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente							
1	Informa usted oportunamente sobre su trabajo a los coordinadores de área de la Universidad Privada Telesup.	/		/		/		
2	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup acerca de las dificultades en su trabajo.	/		/		/		
3	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre los logros y éxitos en su trabajo.	/		/		/		
4	Comunica usted a la dirección académica de la Universidad Privada Telesup sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo.	/		/		/		
5	¿Considera usted que la dirección académica toma decisiones con la participación del personal docente de la Universidad Privada Telesup?	/		/		/		
6	¿Considera usted que existe una comunicación fluida entre la dirección académica y los directores de escuela en la Universidad Privada Telesup?	/		/		/		
7	Se siente satisfecho con la actitud verbal y gestual que le expresan los directores de escuela y/o director académico de la Universidad Privada Telesup.	/		/		/		
8	Existe capacidad de escucha por parte de la dirección académica y/o directores de escuela en la Universidad Privada Telesup.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted toma en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la Universidad Privada Telesup respecto a su trabajo.	/		/		/		
10	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup comunican a través de paneles los objetivos institucionales promoviendo el sentido de identidad institucional?	/		/		/		
11	¿La información que recibe de los directivos de la Universidad Privada Telesup es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?	/		/		/		
12	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo eficientemente?	/		/		/		
13	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup le brindan información suficientemente clara sobre las actividades que debe realizar como docente?	/		/		/		
14	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup informan claramente acerca del manual de organización y funciones cumple cada miembro de la institución?	/		/		/		
15	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup practican la comunicación interpersonal entre los trabajadores de las diferentes áreas?	/		/		/		
16	¿Los directivos de la Universidad Privada Telesup utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan?	/		/		/		

DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿La comunicación en la Universidad Privada Telesup entre los trabajadores les permite una buena coordinación de las actividades?	/		/		/	
18	¿Mantiene usted una buena comunicación horizontal y transparente con sus colegas de trabajo?	/		/		/	
19	¿La comunicación entre los trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la Institución?	/		/		/	
20	La comunicación entre los trabajadores permite organizar actividades extracurriculares para mejorar la comunicación interpersonal entre los trabajadores.	/		/		/	
21	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores ayuda a conseguir mejores éxitos institucionales?	/		/		/	
22	¿La comunicación entre compañeros de trabajo les permite compartir experiencias laborales exitosas?	/		/		/	
23	¿Cree usted que la comunicación entre los trabajadores permite una mejor ejecución de actividades institucionales?	/		/		/	
24	¿Cree usted que la comunicación clara y fluida entre los trabajadores permite un mejor logro de los objetivos institucionales?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Teresa de Jesús Campana Anasco DNI: 31035536

Especialidad del validador: Ciencias de la Salud

..... 09 de set. del 20. 17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 5
Matriz de datos piloto

Matriz de datos de la prueba piloto

Consolidado Gestión Administrativa

N°	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	70
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	78
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	66
6	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	69
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	63
8	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	73
9	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	4	69
10	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
11	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	73
12	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
13	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	69
14	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	70
15	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	71

Consolidado Comunicación Interna

N°	COMUNICACIÓN ASCENDENTE								COMUNICACIÓN DESCENDENTE								COMUNICACIÓN HORIZONTAL								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
2	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80
3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	91
5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	98
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	96
7	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	89
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
9	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	93
10	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
11	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	95
12	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	89
13	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	96
15	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	96

Anexo 6
Autorización



001-718/14

Escuela de Posgrado

"Uno del Bien Servicio al Ciudadano"

Lima, 06 de octubre de 2017

Carta P. 1014-2017-EPG-UCV-LNP

Dr. Luis Colan Villegas
Rector de la Universidad Privada Telesup

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Verónica Cecilia Gallo Murga identificada con DNI N.° 40612443 y código de matrícula N.° 1000485428; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP - LIMA, 2017"

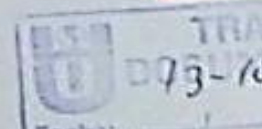
En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SGVM

UCV.ED



Anexo 7
Base de datos

Consolidado Variable Gestión Administrativa

N°	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	70
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	78
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	66
6	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	69
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	63
8	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	73
9	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	4	69
10	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
11	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	73
12	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
13	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	69
14	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	70
15	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	71
16	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
17	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
18	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	70
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	78
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	66
21	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	69
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	63
23	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	73
24	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	4	69
25	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
26	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	73
27	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
28	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	69
29	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	70
30	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	71
31	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
32	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
33	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	70

34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	78
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	66
36	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	69
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	63
38	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	73
39	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	4	69
40	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
41	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	73
42	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
43	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	69
44	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	70
45	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	71
46	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
47	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
48	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	70
49	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	78
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	66
51	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	69
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	63
53	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	73
54	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	4	69
55	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
56	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	73
57	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
58	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	69
59	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	70
60	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	71
61	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
62	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
63	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
64	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
65	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64
66	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	70
67	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	62
68	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	64

Consolidado Variable Comunicación Interna

N°	COMUNICACIÓN ASCENDENTE								COMUNICACIÓN DESCENDENTE								COMUNICACIÓN HORIZONTAL								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
2	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80
3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	91
5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	98
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	96
7	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	89
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
9	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	93
10	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
11	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	95
12	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	89
13	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	96
15	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	96
16	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
17	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80
18	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	90
19	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	91
20	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	98
21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	96
22	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	89
23	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
24	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	93
25	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
26	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	95
27	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	89
28	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
29	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	96
30	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	96
31	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
32	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80

33	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	90
34	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	91
35	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	98
36	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	96
37	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	89
38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
39	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	93
40	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
41	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	95
42	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	89
43	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
44	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	96
45	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	96
46	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
47	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80
48	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	90
49	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	91
50	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	98
51	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	96
52	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	89
53	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
54	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	93
55	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
56	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	95
57	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	89
58	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
59	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	96
60	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	96
61	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
62	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
63	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80
64	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
65	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80
66	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	90
67	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	96
68	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	80

Anexo 8
Tablas de cruce de variables

Tabla 18

Cruce de las variables gestión administrativa y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

		Comunicación interna		Total	
		Regular	Buena		
Gestión administrativa	Regular	Recuento	18	11	29
		% del total	26,5%	16,1%	42,6%
	Buena	Recuento	14	25	39
		% del total	20,6%	36,8%	57,4%
Total		Recuento	32	36	68
		% del total	47,1%	52,9%	100,0%

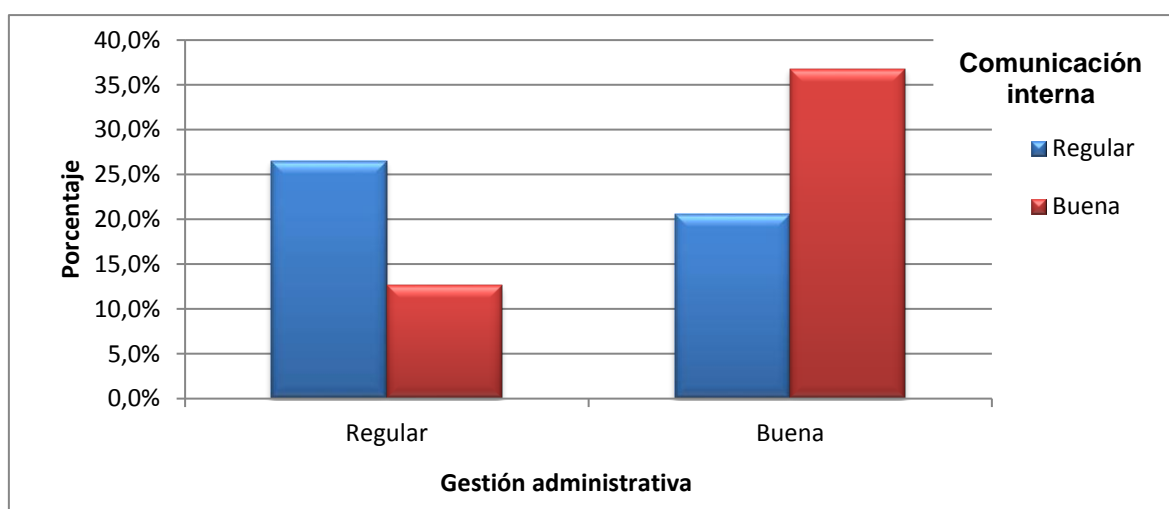


Figura 11. Relación gestión administrativa y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 18 y Figura 11 del total de respuestas emitidas por los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup un 26,5% (18 docentes) consideran que la gestión administrativa y comunicación interna es regular, contrariamente el 36,8% (25

docentes) ubican ambas variables en el nivel buena.

Tabla 19

Cruce de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

			Comunicación interna		Total
			Regular	Buena	
Planificación	Media	Recuento	19	12	31
		% del total	28,0%	17,6%	45,6%
	Alta	Recuento	13	24	37
		% del total	19,1%	35,3%	54,4%
Total	Recuento		32	36	68
	% del total		47,1%	52,9%	100,0%

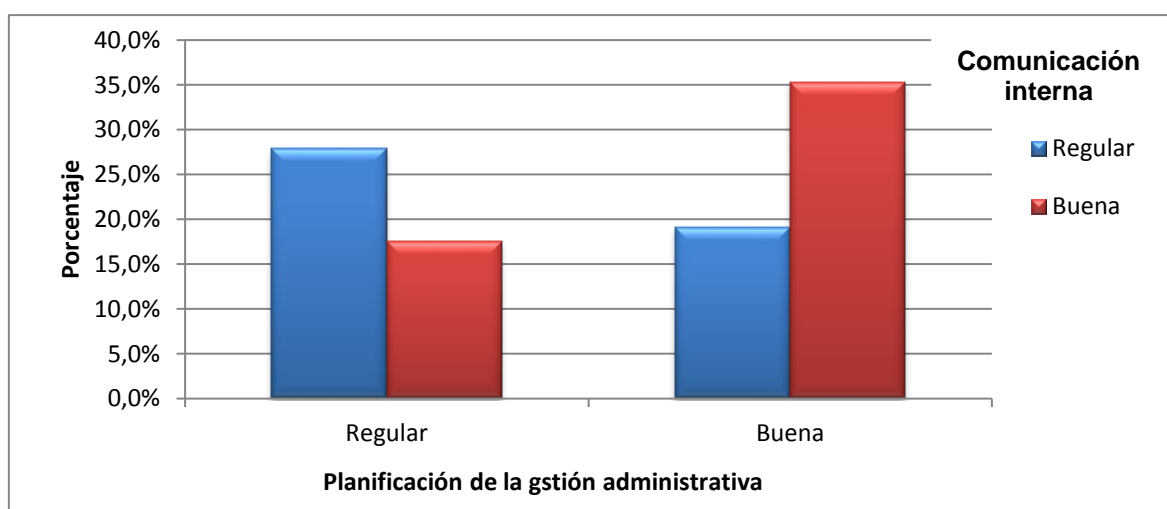


Figura 12. Relación planificación y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017.

Interpretación

Según los datos señalados en la Tabla 19 y Figura 12 para un 28,0% (19) de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup admiten que la planificación de la gestión administrativa y comunicación interna es media y regular, en cambio un 35,3%

(24 docentes) ubican ambas variables en el nivel alta y buena.

Tabla 20

Cruce de la dimensión organización de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

		Comunicación interna		Total	
		Regular	Buena		
Organización	Media	Recuento	21	15	36
		% del total	30,9%	22,0%	52,9%
	Alta	Recuento	11	21	32
		% del total	16,2%	30,9%	47,1%
Total		Recuento	32	36	68
		% del total	47,1%	52,9%	100,0%

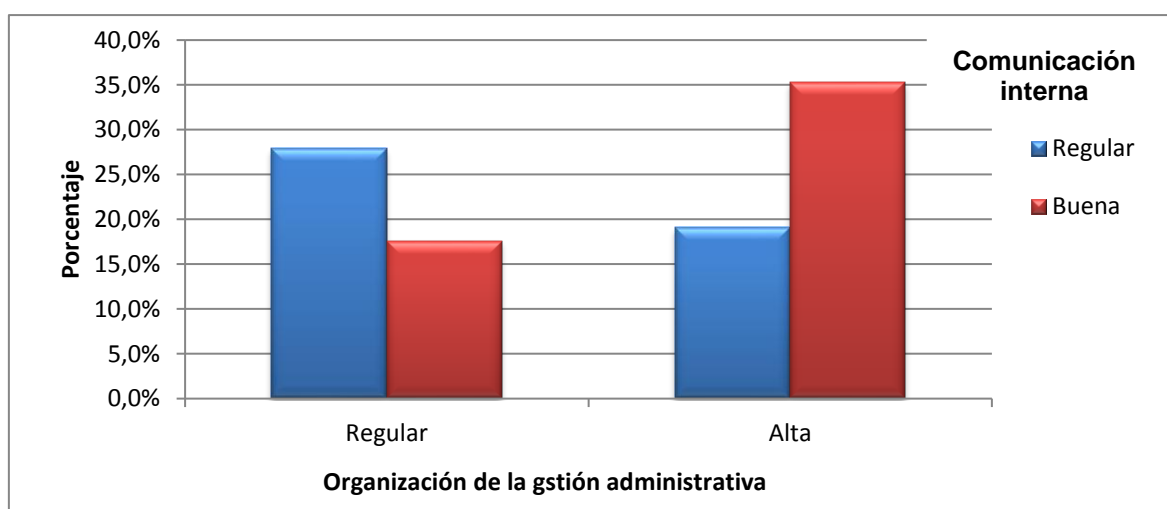


Figura 13. Relación organización y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017.

Interpretación

De la Tabla 20 y Figura 13 se observa que según el 30,9% (21) de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup consideran que la organización de la gestión administrativa y comunicación interna es alta y buena, entre tanto, un 30,9% (21 docentes)

señalan que es media y regular.

Tabla 21

Cruce de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

		Comunicación interna		Total	
		Regular	Buena		
Dirección	Media	Recuento	22	16	38
		% del total	32,4%	23,5%	55,9%
	Alta	Recuento	10	20	30
		% del total	14,7%	29,4%	44,1%
Total		Recuento	32	36	68
		% del total	47,1%	52,9%	100,0%

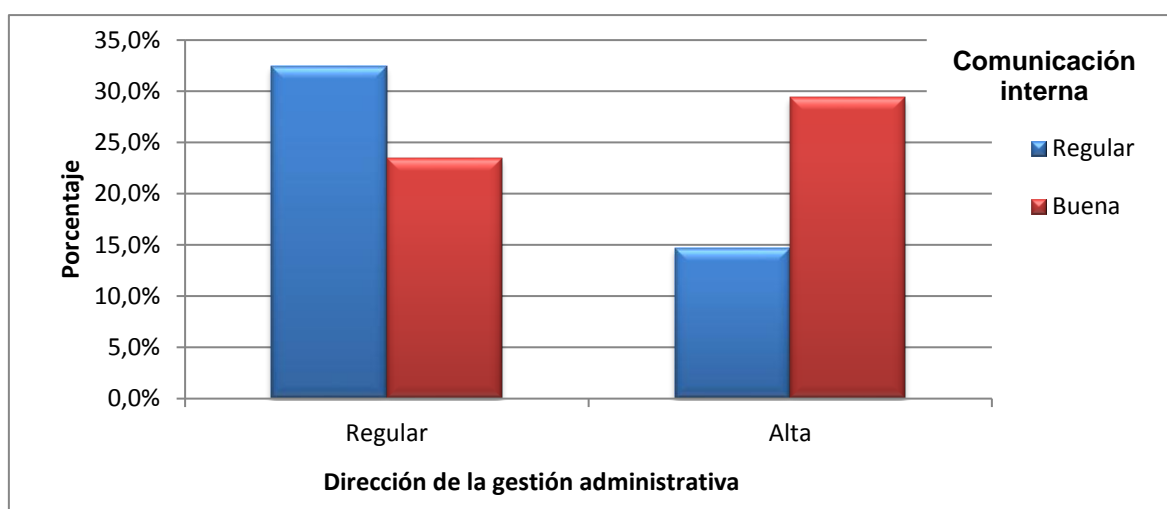


Figura 14. Relación dirección y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017.

Interpretación

Según los datos señalados en la Tabla 21 y Figura 14 para un 32,4% (22) de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup la dirección de la gestión administrativa y comunicación interna es media y regular, para otro 23,5% (16) es media y

buena, entre tanto, un 29,4% (20) de los sujetos la califican de alta y buena.

Tabla 22

Cruce de la dimensión control de la variable gestión administrativa y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

			Comunicación interna		Total
			Regular	Buena	
Control	Media	Recuento	19	12	31
		% del total	28,0%	17,6%	45,6%
	Alta	Recuento	13	24	37
		% del total	19,1%	35,3%	54,4%
Total	Recuento		32	36	68
	% del total		47,1%	52,9%	100,0%

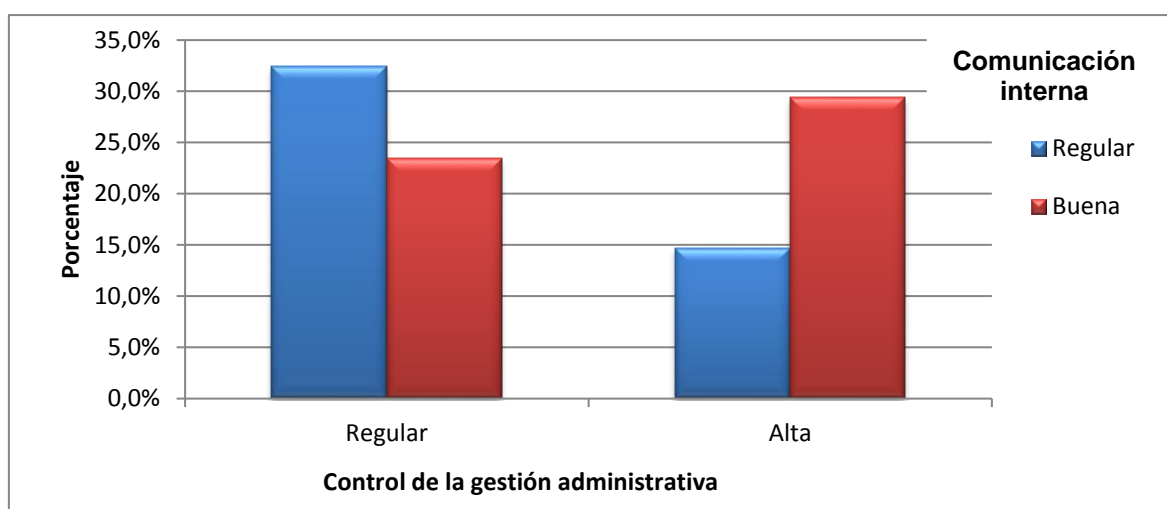


Figura 15. Relación control y comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017.

Interpretación

Conforme a los datos de la Tabla 22 y Figura 15 para un 35,3% (24) de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup el control de la gestión administrativa y comunicación interna es buena y alta y para el 28,0% (19 docentes) es media y regular.

Anexo 9
Prueba de Normalidad

Para verificar si los datos u observaciones encontradas en las variables gestión administrativa y comunicación interna en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup siguen una distribución normal y así determinar si se aplica pruebas paramétricas o no paramétricas para probar las hipótesis de la investigación se procedió a realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados se indican en la Tabla 23.

Tabla 23

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable gestión administrativa y sus dimensiones y la variable comunicación interna

		Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Comunicación interna
N		68	68	68	68	68	68
Parámetros normales ^{a,b}	Media	71,28	17,96	18,10	17,00	18,22	89,46
	Desviación típica	5,328	1,643	1,763	2,246	1,475	12,126
Diferencias más extremas	Absoluta	,269	,282	,165	,255	,246	,323
	Positiva	,127	,118	,104	,166	,178	,241
	Negativa	-,269	-,282	-,165	-,255	-,246	-,323
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,216	2,322	1,362	2,099	2,025	2,666
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,049	,000	,001	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Ho: Los datos de las variables en estudio siguen una distribución normal.

Hi: Los datos de las variables en estudio no siguen una distribución normal.

Interpretación

De acuerdo con los niveles de significación obtenidos para cada una de las variables y dimensiones de la gestión administrativa que resultaron ser menores a 0,05 se infiere que los datos no presentan una distribución normal, es decir, para comprobar las hipótesis se recurre a algunas de las pruebas no paramétricas que permiten establecer la relación entre dos variables, como es

el caso del coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significación del 5%, el cual permite establecer la existencia o no de relación entre las variables en estudio, así como el sentido y la intensidad de la misma en caso de haber identificado correlación significativa. El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Figura 16. Coeficiente de correlación de Spearman

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de X y N es el número de docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Para la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman se tomó en consideración el siguiente criterio:

- < ±0,20 Correlación insignificante (muy poca relación)
- ±0,21 a ±0,40 Correlación baja (relación muy débil)
- ±0,41 a ±0,70 Correlación media (relación significativa)
- ±0,71 a ±0,90 Correlación alta (relación fuerte)
- ±0,91 a ±1,00 Correlación muy alta (relación casi perfecta)

Anexo 10
Artículo Científico

1. Título:

La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup – Lima, 2017

2. Autora:

Verónica Cecilia Gallo Murga
Nebraveroma_gallo@hotmail.com
Universidad Cesar Vallejo
Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
Lima, Perú
Mayo, 2018

3. Resumen

Por medio del presente artículo se trata de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup, asimismo recomendar las estrategias necesarias para lograr una óptima calidad de servicio.

4. Palabras clave: Gestión Administrativa, Comunicación Interna, Cultura Organizacional.

5. Abstract

Through this article we try to determine the relationship between administrative management and the level of internal communication in the teachers of the School of Health and Nutrition of the Private University Telesup, also recommend the necessary strategies to achieve optimal quality of service.

6. Keywords: Administrative Management, Internal Communication, Organizational Culture.

7. Introducción

La comunicación interna en las instituciones o empresas se ha convertido en una estrategia clave para el éxito ya que a través de ella los usuarios internos pueden desempeñar con calidad, calidez en forma oportuna sus funciones y porque no decirlo desarrollarse con éxito como profesionales, en esta oportunidad se desea dar a conocer como se relacionan la comunicación interna con las estrategias administrativas de la gestión empresarial. Al hablar de las instituciones educativas donde se preparan jóvenes y adultos para desarrollarse en el futuro como buenos y exitosos profesionales tenemos que tener en cuenta que lo único que cuenta es la calidad de servicio brindado a los usuarios externos por lo que debemos recomendar el uso de nuevas estrategias de comunicación interna para que tanto los docentes como administrativos se encuentren comunicados y así mejore la calidad de servicio a los usuarios externos que son los alumnos y a su vez mejore la cultura organizacional la cual llevaría al el éxito y empoderamiento de la institución educativa en la realidad que se desarrolla. La gestión administrativa se considera muy importantes a la hora de dirigir una empresa sea pública o privada ya dependerá de ella el éxito o fracaso de dicha institución. En la actualidad existe mucha competencia por ello debemos retroalimentarse. Antes, el foco de las empresas en comunicación estaba solamente centrado en

el usuario o consumidor final, eso continúa pero lo que ha evolucionado es que cada vez las empresas se han visto obligadas a apostar más por la gestión de intangibles que tienen algún impacto en las conductas de las personas dentro y/o fuera de la organización para que sea competitivas y sostenibles.

La comunicación interna es vital para una empresa porque permite que el trabajador se sienta parte de la empresa, mejore su motivación, se mejore el clima organizacional y se convierta en un capital humano de mayor calidad. Esta situación en la Universidad Privada Telesup se encuentra resquebrajada, presentado ausencia de comunicación interna, lo que conlleva a que los trabajadores, se sientan fuera de la empresa, que solo los convocan cuando requieren horas extras de ellos y no toman en cuenta sus necesidades, así mismo cuestionan los materiales que estos necesitan para realizar su trabajo por ende no pueden desarrollar su potencial.

Teoría clásica de la Gestión Administrativa

Esta teoría se desarrolla en Francia en 1916 incentivada por Henry Fayol, y concibe a la organización como una estructura, en búsqueda de la calidad administrativa, al concebir a la empresa como una organización dividida en estructuras, pero íntimamente relacionadas, Fayol define el acto de administrar como un conjunto de planes, organización, dirección, coordinación y controlar, dichas partes mantienen un acoplamiento que permite a una institución ser eficiente.

Fayol aclara que las funciones administrativas son los actos de administrar y estos son; planear, organizar, dirigir, y controlar. Es decir, que cada una desempeña actividades esenciales. Desglosando estos elementos:

Planeación: inicia con la valoración del futuro y el beneficio del desempeño deseado.

Organización: indica todas las cosas necesarias en la actividad de la organización.

Dirección: dirige el funcionamiento de la organización. Cuyo fin es lograr el mayúsculo aprovechamiento de todos los colaboradores en favor de la institución.

Coordinación: concilia todas las labores de la compañía, favoreciendo su labor y su rendimiento. Uniformiza las acciones y adapta los medios a las metas.

Control: consiste en la revisión para evidenciar si todas las cosas se desarrollan de acuerdo con el procedimiento indicado. Su fin es ubicar los puntos débiles y las falencias para impedir su redundancia.

Según Chiavenato (2014) nos indica que para medir la variable gestión administrativa se ha considerado cuatro dimensiones (a) planificación, (b) organización, (c) Dirección, (d) control.

Modelo de comunicación Organizacional

Para poder fundamentar esta variable tomaremos en cuenta la Teoría del comportamiento donde podemos encontrar el comportamiento organizacional en donde podemos describir a la comunicación organizacional que se divide en interna y externa la cual podremos describir a continuación.

Teorías del comportamiento

La teoría del comportamiento de la administración desde el punto de vista de Aguilera (2010) representa una nueva propuesta y un casual punto de vista desarrollado intrínsecamente en la teoría administrativa.

Esta apreciación de los estudios de la conducta humana, ocasiona la evolución de los estudios sobre el tema utilizando criterios de carácter explicativo y de orden descriptivo

Comportamiento organizacional

Para Slocum (2010) el Comportamiento Organizacional es la observación de los sujetos o grupos de ellos dentro de una organización (p.30)

Así mismo Slocum manifiesta que es la investigación de los procedimientos y las actividades desarrolladas internamente de la organización, influyen en la capacidad de los trabajadores, equipos e instituciones. (p.32).

En el comportamiento organizacional, se busca potenciar al mejor trabajador, del mismo modo contribuye a crear una excelente persona tanto en su desarrollo individual y en su regocijo.

Comunicación organizacional

Según Andrade (2010) dice que en las últimas tres décadas se ha consolidado la Comunicación Organizacional, como el estudio funcional de una área de la empresa, en donde la comunicación es de vasta importancia para las empresas (p.120).

De la misma manera Castro (2012) nos dice que la comunicación organizacional es un componente elemental en el ejercicio de la empresa, es un instrumento, una pieza esencial en la compañía y ejerce un cargo fundamental en el sustento de la empresa (p.65).

Comunicación organizacional interna

Para Andrade (2010) la información organizacional Interna tiene como objetivo primordial cooperar con el logro de las metas organizacionales, reforzar la identidad de los trabajadores hacia la empresa, facilitando mensajes resaltante, eficiente y apropiado, fortaleciendo su unificación, y produciendo en los trabajadores una imagen apropiada de la entidad, sus productos y prestaciones. Debemos destacar que el mensaje organizacional interno tiene metas, funciones y flujos, asimismo se clasifica y presenta elementos que lo integra (p. 87)

Para Chiang (2012) la meta de la correspondencia interna en las compañías es conceder el desarrollo a la totalidad de los integrantes. La comunicación interna para las corporaciones forma parte de los componentes esenciales para manifestar las vinculaciones entre las diferentes áreas laborales (p. 87).

Por lo que dice García (2011) la Comunicación Organizacional interna se dirige al conjunto de colaboradores que son parte de la organización. Y puede darse de manera: formal cuando se dirige únicamente a los aspectos laborales e informal cuando a pesar que se refiere a aspectos laborales utiliza otros escenarios como pasillos, horas de almuerzo o cafetería.

Flujos de la comunicación

Fernández (2010) nos reafirma que los flujos de la comunicación, se determinan a partir de la distribución comunicacional interna de las corporaciones. La comunicación interna se distribuye en cuatro tipos: ascendente, pendiente (descendiente), horizontal y diagonal. Las cuales se desarrolla a partir de las disposiciones de la gerencia, la colaboración de los trabajadores para la determinación de las tareas y como fluye las notificaciones

entre las áreas de la institución (p.93).

Para el autor los flujos de la comunicación se distribuyen en cuatro formas que son descendente, ascendente, diagonal y horizontal.

Para Sanz (2011) la comunicación se da entre personas del mismo nivel, de jefes a subordinados y entre personas de diferentes cargos ubicados en las diversas líneas de jefaturas, contribuye al desarrollo de los flujos de información. (p.58)

Antecedentes

Internacionales

- Armas (2011) realizó la investigación con el título: *Comunicación interna y clima laboral*, cuya meta fue determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango México, el enfoque de este estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, El resultado encontrado es que la comunicación interna favorece al clima laboral porque se da el proceso de comunicación por lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre la organización y los colaboradores.
- Encalada y Loza (2011) realizaron el estudio en la Universidad Técnica del Norte de Ecuador, titulado: *Repercusión de la Gestión Administrativa de la Biblioteca de Ibarra para elevar la Disposición de Servicios y en favor a los usuarios*, con el fin de optimizar los servicios con calidez y eficacia en el servicio a los usuarios de dicha biblioteca. El estudio fue descriptivo, y se pudo concluir que los usuarios de la Biblioteca Municipal no conocen todos los servicios de presta, y recomienda la urgencia de efectuar un Manual de las actividades Administrativas que les ayude a desarrollar dichas actividades.
- Cardona (2012) realizó la investigación con el título: *Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la optimización del Clima Laboral y resolución de conflictos* de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador, con el objetivo de analizar los elementos necesarios en torno al manejo de la comunicación organizacional. Fue un estudio teórico y racional y concluye con lograr una buena comunicación interna, es mediante una vía personalizada; ya sea la comunicación vertical u horizontal, de forma abierta o cerrada, se deberá insistir en la comunicación cara a cara con los miembros de la empresa. La falta de estrategias comunicativas en la empresa, la falta de canales o la equivocada utilización de los mismos; generan lentitud en los procesos y en las acciones, retardando las respuestas y la desinformación a nivel interno.

Nacionales

- Rodríguez (2012) desarrollo una investigación titulada: *influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. "Enrique Paillardelle del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012*, con el objetivo de: explicar la influencia de la gestión administrativa en el clima organizacional de la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia, Departamento y Región de Tacna en el 2012, es un

estudio de tipo cuantitativa, no experimental, de diseño correlacional causal. Tuvo como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación, lo que me condujo a concluir que se observa una influencia significativa de la gestión administrativa sobre el clima organizacional de la Institución Educativa.

- Roca (2012) realizó un estudio titulado: *Vinculación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2009.* Que tuvo como objetivo detallar la vinculación entre ambas variables, fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, de diseño transversal. Los resultados: arrojó que, el 59% de docentes indicaban que la comunicación interna es ineficaz y su cultura organizacional es negativa en (58%) y determinó que el 95% de nivel de confianza ($1 - \alpha$), tienen una significativa conexión entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional entre los estudiantes y docentes.
- Quichca (2012), efectuó un estudio con el rotulo: *Relación entre el desempeño docente y la calidad de gestión administrativa y según los estudiantes del I al VI ciclo del Instituto Superior Particular "La Pontificia" - Huamanga Ayacucho – Perú, que tuvo como finalidad la asociación que existe entre el desempeño docente y la calidad de la gestión administrativa, según los estudiantes del 2010 – I; el diseño es no experimental y transversal, se utilizó la encuesta y se recolecto los datos a través del cuestionario. Los resultados nos revelan una importante relación entre ambas variables, dando así una asociación significativa de ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$) así mismo se observa la existencia de una mancomunidad significativamente baja en el lugar donde se ejecuta y el desempeño docente ($\chi^2 = 21.43$; $p = 0.00 < 0.05$).*

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la planificación y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el control y el nivel de comunicación interna en docentes de la escuela de ciencias de la salud y nutrición de la universidad privada Telesup - Lima, 2017?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017

Objetivos específicos

- Determinar la relación de la planificación y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.
- Determinar la relación de la organización y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.
- Determinar la relación de la dirección y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.
- Determinar la relación del control y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

8. Metodología

Diseño de investigación

El esquema desarrollado fue no experimental, el cual se realizó sin intervenir premeditadamente sobre las variables estudiadas; el estudio tubo un esbozo de corte transeccional o sesgado, donde se acopian los datos de un solo momento, en un único tiempo. La investigación tuvo un estudio de nivel descriptivo de tipo correlacional porque permitió medir el nivel de relación entre las variables gestión administrativa y comunicación interna.

Tipo de Estudio.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el método que se usó fue el método hipotético deductivo, que es la base de toda investigación científica.

Este método consiste en emitir hipótesis sobre las posibles soluciones al problema planteado y verificar con los datos disponibles lo que están de acuerdo con aquellas hipótesis.

Población.

La población es la muestra, estuvo conformada por 68 docentes que laboran en la Universidad Privada Telesup en la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición. La muestra es censal.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Se empleó la denominada técnica encuesta para la recolección de los datos de estudio, para las dos variables, esta técnica está basada en una serie de preguntas, las cuales están dirigidas a la población de estudio, se ha utilizado cuestionarios, usando preguntas en forma personal, las cuales permitieron indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de un grupo poblacional, según la técnica del estudio realizada, el instrumento utilizado para el acopio de información fue el cuestionario.

La investigación se sometió a la revisión de Juicio de Expertos, se consultaron a 3 expertos, los cuales evaluaron la pertinencia relevancia y claridad del

instrumento considerándolo aplicable.

Ambos instrumentos para recolección de datos que se utilizaron para el estudio consta de ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se aplica el coeficiente alfa de Cronbach para explicar la consistencia interna, interpretando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

9. Resultados

Tabla 24
Prueba de Rho de Spearman entre gestión administrativa y comunicación interna

			Gestión administrativa	Comunicación interna
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,259*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	68	68
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,259$) la relación entre gestión administrativa y comunicación interna es baja; sin embargo, a un nivel del 5% ($p = 0,033$) se encuentra una significativa correlación, lo cual permite, rechazar la hipótesis nula, demostrando la existencia de una coherencia significativa entre la acción administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Tabla 25
Prueba de Rho de Spearman entre planificación de gestión administrativa y comunicación interna.

			Planificación	Comunicación interna
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,261*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	68	68
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,251*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Por lo obtenido el valor de significación ($p = 0,032$) es inferior al 5%, este valor permite rechazar la hipótesis nula, y el coeficiente de correlación de Spearman encontrado ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar el hallazgo de una baja correlación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Tabla 26
Prueba de Rho de Spearman entre organización de gestión administrativa y comunicación interna.

			Organización	Comunicación interna
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,240*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	68	68
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el valor de significación obtenido ($p = 0,049$) es menor al 5% por lo que rechaza la hipótesis nula, por su parte, el coeficiente de Spearman ($\rho = 0,240$) señala la existencia de una proporción baja e importante para la organización del trámite administrativo y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Tabla 27
Prueba de correlación de Rho de Spearman entre dirección de gestión administrativa y comunicación interna.

			Dirección	Comunicación interna
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,244*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	68	68
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,244*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Del valor de significación obtenido ($p = 0,045$) se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, encontramos una relación baja y significativa ($\rho = 0,244$) entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Tabla 28
Prueba de Rho de Spearman entre control de gestión administrativa y comunicación interna.

			Control	Comunicación interna
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,261*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	68	68
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,261*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Por lo obtenido con el valor de significación ($p = 0,032$) se rechaza la hipótesis nula, además, el valor de coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar que encontramos un vínculo bajo y relevante entre el control de la diligencia administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

10. Discusión

Al confrontar con la investigación de Rodríguez (2012), cuyo objetivo fue explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el clima organizacional de la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia, Departamento y Región de Tacna en el año 2012, concluye que el cometido administrativo influye importantemente en el clima corporativo de la Institución Educativa, en un nivel significativo de 0.000. ($p < 0,01$) la relación es de 0,630** considerado altamente significativo. Asimismo si confrontamos con los datos arrojados de la investigación en proceso se establece que de acuerdo con el valor de significación obtenido ($p = 0,259$) se rechaza la hipótesis nula con correlación baja comparada con el estudio referencial. En la revisión de literatura según podemos mencionar a Fayol (citado por Chiavenato, 2017, p.71) el cual se refirió a la gestión administrativa como conjunto de procedimientos relacionados entre sí, en donde se incluye a la elaboración de estrategias, coordinación, orientación y comprobación. En cuanto a la hipótesis 1 sobre si existe relación significativa entre la planificación y la

comunicación interna en los docentes objeto de estudios, dado que el valor de significación obtenido ($p = 0,032$) es menor al 5%, se rechaza la hipótesis nula, además, el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar que existe un nexo bajo entre la planificación de la tarea administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup. Por otro lado, si comparamos los resultados con los encontrados en estudio realizado por Quichca (2012), el cual tuvo como fin el estudio de la asociación que existe entre el desempeño docente y la calidad de la gestión administrativa, según la percepción de los usuarios directos, existe una asociación valiosa entre la actividad académica y el desempeño pedagógico ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$) como también existe una baja asociación entre el desempeño docente y el ambiente físico ($\chi^2 = 21.43$; $p = 0.00 < 0.05$). Si observa la investigación referencial expuso $p = 0.00 < 0.05$ Correlación moderada obtenido mientras que la investigación en desarrollo se Correlación baja ($p = 0,032$).

Además, se identificaron aquellos factores teóricos que sustentan los resultados como lo estableció por Terry (2005) el cual sostuvo: Que la planificación es el inicio el proceso administrativo y define las metas por hacer y decide referente a los medios y tareas indispensables para alcanzarlos de forma adecuada (p.84).

11. Conclusiones

Primera: Se ha demostrado que en cuanto a la hipótesis general sobre el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,259$) la relación entre gestión administrativa y comunicación interna es baja; sin embargo, a un nivel del 5% la correlación es significativa, eso anula la hipótesis propuesta, evidenciándose que la correlación representativa entre la diligencia administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Segunda: Se ha demostrado que cuanto a la hipótesis específica 1 tomando en cuenta el valor de significación obtenido ($p = 0,032$) es menor al 5%, se rechaza la hipótesis nula, además, el coeficiente de correlación de Spearman calculado ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar que existe una baja relación significativa entre la planificación y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup

Tercera: Se ha demostrado que cuanto a la hipótesis específica 2 el valor de significación obtenido ($p = 0,049$) es menor al 5% por lo que rechaza la hipótesis nula, por su parte, el factor de correlación de Spearman ($\rho = 0,240$) evidencia una relación baja y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Cuarta: Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 3 el valor de significación obtenido ($p = 0,045$) se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación baja y significativa ($\rho = 0,244$) entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

Quinta: Se ha demostrado que sobre la hipótesis específica 4, del valor de significación obtenido ($p = 0,032$) se rechaza la hipótesis nula, además, el valor de coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,261$) conlleva a señalar evidentemente una concordancia baja y significativa entre el control y la comunicación interna en los docentes de la Escuela de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup.

12. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Ministerio de Educación Implementar programas de fortalecimiento de la comunicación interna con la intención de mejorar las capacidades emocionales para distinguir, confrontar, intuir y controlar las emociones propias y de los miembros de la sociedad universitaria. Con lo que se permite que el trabajador se sienta parte de la empresa, mejore su motivación, se mejore el clima organizacional y

se convierta en capital humano de mayor calidad.

Segunda: Se recomienda a Superintendencia Nacional de Educación Superior a suscitar cursos referentes a las relaciones interpersonales y gestión del cambio y así mejorar los canales de comunicación tanto a nivel interno y externo con la comunidad universitaria en general, así como para mejorar la imagen institucional, demostrando efectividad en las labores realizadas, con la aplicación de procesos efectivos.

Tercera: Se recomienda al Universitaria Privada Telesup evaluar periódicamente la información interna y la cultura de cambio de esta institución universitaria. Buscando el logro de comunicación interna, con el fin de incentivar a los trabajadores, y que se sientan parte de la empresa.

13. Referencia

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Australia: Thompson.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw Hill Educación.
- Duchi, M. y Andrade B.(2001). *Los proceso de Gestión Administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba- Bolivia* (Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos) Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/>
- Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación Interna y Gestión Organizacional de la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Amazonía Peruana). Perú. . Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/>
- Münch, L. (2014). *Administración*. (2da. ed). Mexico: Pearson educación.
- Quiccha G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/>
- Rebeil, M. (2010). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México, México: AMCO.
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencia de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.) Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/>
- Rodríguez, M. (2012). *Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) Perú.
- Sánchez, P. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: EDITEX.
- Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial*. Madrid, España: ESIC
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Callao). Perú. Recuperado. <http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/>
- Terry, R (2005). *Principios de la administración*. (2da.ed.) México: D. F.Patria.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica*. (1ra.ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, VERÓNICA CECILIA GALLO MURGA, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40612443, con el artículo titulado

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE COMUNICACIÓN
INTERNA EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
SALUD Y NUTRICIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP – LIMA,
2017”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 03 de Mayo del 2018

Verónica Cecilia Gallo Murga



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup – Lima, 2017** presentado por **Verónica Cecilia Gallo Murga** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de julio del 2018



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y el nivel de comunicación
 interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la
 Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup –
 Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

AUTORA:
 Br. Verónica Cecilia Gallo Murga



Resumen de coincidencias

25 %

1	www.sobrentrenamie... <small>Fuente de Internet</small>	2 %
2	alicia.concytec.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
3	es.slicedshare.net <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	bibliotecadigital.acade... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	repositorio.lim.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	www.monografias.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
8	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %
9	prezi.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
10	Entregado a Colegio Ch... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Gallo Murga Verónica Cecilia
D.N.I. : 40612143
Domicilio : Jr. Tiburcio Ríos 199 - SMP
Teléfono : Fijo : 4817078 Móvil : 997946143
E-mail : nebraveroma_gallo@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Gallo Murga Verónica Cecilia
.....

Título de la tesis:

..... La Gestión Administrativa y el nivel de Comunicación Inter-
na en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y
nutrición de la Universidad Privada Telesup - Lima, 2017.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:


A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 06 de Julio 2018

835-18
Luis
Muniz



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto bueno para
Empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Verónica Cecilia Gallo Morza con DNI N° 40612443
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en In. Tiburcio Ríos 199 Urb. Miguel Grau - SMP
(Calle / Lots / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: Maestría en Gestión
(Promoción) (Nombre del programa)
de los Servicios de la Salud identificado con el código de matrícula N° 1000485428
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

El Visto bueno para el empastado



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 2 de Julio de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis conegida y anillada
- b. Copia de Resolución Directoral de Sustentación
- c. Copia de dictamen de sustentación
- d. Copia de Acta de Aprobación de Originalidad de tesis y portafolio turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 4812038 - 997946143
Email: ruben.vasama, gello@hotmail.com