



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa en la comunicación organizacional  
de la empresacomercializadora de (GLP) de uso  
doméstico en ciudad de Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Noriega Valencia, Juan Carlos ([orcid.org/0000-0002-6046-4160](https://orcid.org/0000-0002-6046-4160))

**ASESOR:**

Dr. Chávez Leandro, Abner ([orcid.org/0000-0002-0167-5523](https://orcid.org/0000-0002-0167-5523))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por siempre cuidarme y guiar mis pasos.

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

## **Agradecimiento**

A mi familia que me brindaron el soporte para seguir adelante y culminar con mis estudios.

A mi asesor Dra. Abner Chávez Leandro, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente

## Índice de Contenidos

	<b>Pág</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>13</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables,	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Métodos de análisis de datos	19
2.6. Aspectos éticos	19
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>20</b>
3.1. Resultados descriptivos	20
3.2. Resultados inferenciales	24
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>30</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>39</b>
Anexo. 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de las variables	

Anexo 3: Base de datos Instrumentos. Gestión Administrativa

Anexo 4: Base de datos Instrumentos. Comunicación Organizacional

<b>Índice de Tablas</b>		<b>Pág</b>
		.
Tabla 1:	Matriz de Operacionalización: Variable gestión administrativa	15
Tabla 2:	Matriz de Operacionalización: Variable: comunicación organizacional	16
Tabla 3:	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa	18
Tabla 4:	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento comunicación organizacional	18
Tabla 5:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	18
Tabla 6:	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 7:	Distribución de frecuencias de la percepción de gestión administrativa. en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019	20
Tabla 8:	Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.	21
Tabla 9:	Distribución de frecuencias de comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019	22
Tabla 10:	Distribución de frecuencias de las dimensiones de comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.	23
Tabla 11:	Prueba de bondad de ajuste de gestión administrativa en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019	24
Tabla 12:	Prueba de variabilidad de comunicación organizacional por incidencia de la gestión administrativa en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.	25
Tabla 13:	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión administrativa en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019	25

Tabla 14:	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de planificación en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019	26
Tabla 15:	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la organización en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019	27
Tabla 16:	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la dirección en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.	28
Tabla 17:	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia del control en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP.	28

	<b>Índice de Figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1:	Niveles de Gestión Administrativa	20
Figura 2:	Niveles de las dimensiones de Gestión administrativa	21
Figura 3:	Niveles de Comunicación Organizacional	22
Figura 4:	Niveles de las dimensiones de Comunicación Organizacional	2

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa en la comunicación organizacional. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel regresión ordinal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 111 trabajadores de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian según el puntaje Wald de 4,426 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < \alpha 0.05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, incidencia, comunicación organizacional.

## Abstract

This research entitled: Administrative Management in the Organizational Communication of the Marketing Company of (LPG) for Domestic Use in Lima 2019, Its general objective was to determine the impact of administrative management on the organizational communication of the domestic LPG company in Lima 2019. The tools used were Likert-scale questionnaires for administrative management variables in organizational communication. These instruments were subjected to the respective reliability and validity analyses, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The method used was deductive hypothetical, the type of research was basic, of ordinal regression level, of quantitative approach; of non-international transversal design. The population was made up of 111 workers from the domestic LPG company in Lima and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was survey and the data collection tools were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the reliability statistic Alpha from Cronbach.

The results show according to the Wald score of 4,426 which is greater than 4 which is the cut-off point for the analysis model and is reinforced by  $p = 0,035 < \alpha 0.05$  that allows to reject the null hypothesis and to infer that the administrative management has a significant impact on the organizational communication in the commercialization of LPG for domestic use in Lima 2019.

**Keywords:** Administrative management, advocacy, organizational communication.

## I.-Introducción

A nivel internacional la gestión administrativa se enfrenta a muchos obstáculos de índole administrativa, debido a una mala gestión de sus gerentes quienes muchas veces por no contar con un buen asesoramiento administrativo, teniendo como resultado, la malversación de los recursos económicos, ya que realizarían compras sobre valoradas y, perjudicando a las empresas y sus trabajadores

Asimismo, una investigación realizada en Madrid, donde se indica como uno de las primordiales circunstancias es, el mal clima que se presenta entre las personas que laboran en una compañía. Seguido a ello la carencia comunicativa al interior del centro laboral en 52%; también el 45% como déficit soporte entre el ambiente laboral y el 39% de rivalidades y competencias entre los individuos que laboran. (Cisneros, 2006).

Esta actividad comercial viene generando serios problemas no solo en la calidad del producto que se expende en el mercado, sino que se ha convertido en un potencial peligro para los hogares y la comunidad en general, cuya demanda se incrementó a partir del año 2000 según la asociación que agrupa a las empresas envasadoras de GLP, sustentada en el crecimiento económico del país y por ende en el incremento del poder adquisitivo de la población.

La investigación realizada sobre comunicación organizacional y la gestión administrativa en empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 es establecer las disposiciones administrativas de cada recurso. Las grandes deficiencias que se cometen por el gerente de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico están vinculadas con las deficiencias en las gestiones financieras manifestándose en las inexperiencias para la elaboración de presupuestos o simplemente no los elaboran.

Hoy en día la socialización en las compañías es importante porque fomenta un espacio donde prime una adecuada organización, con el fin de estimular los trabajos ambientales de tipo colaborativo y cooperativo y donde los trabajadores no trabajen aislados ni por subgrupos, donde exista la confianza y buenas relaciones interpersonales, logrando corregir los errores que se presentan. (Sayago, 2009).

Robertson (1993) menciona que "Las tendencias para auto gestionar una empresa no solo está basado en las capacidades de realizar una adecuada gestión de cada recurso concreto y de

las políticas determinadas por cada órgano central en las mismas empresas, ya que contextualmente cada empresa será siendo menor con el transcurrir del tiempo”.

Evidentemente, luego de la descentralización que se inició a fines de la década pasada, las empresas han ido siendo más autónomas especialmente en la parte administrativa financiera, aumentando su responsabilidad y poder establecer una comunicación eficiente entre todas las líneas de comercialización de la empresa.

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2000) refiere que se trata de gestionar de forma íntegra la labor de la empresa, al igual que sus recursos, con ello se pretende alcanzar los objetivos planificados. La acción de administrar, conlleva a gerenciar la administración, para lo cual el gerente debe poseer muchas habilidades gerenciales que implican muchas capacidades y destrezas para desempeñarse eficientemente.

Chiavenato (2004) manifestaría que: “En el Perú cada aspecto clave que caracterizaría a toda empresa comercializadora, son las transferencias entre empresas y la responsabilidad de cada gerente en el ámbito de la gestión de cada recurso financiero, es decir, que se le asignaría potestades y responsabilidades vinculadas al manejo de cada recurso económico destinado a la adquisición de diversos bienes y servicios que serían necesarios para desarrollar las actividades comerciales; por otro lado, cada programa para capacitar a cada trabajador generalmente no tomarían en cuenta contenidos referidos al tema, lo que ocasionaría que en gran parte cada gerente estaría actualmente laborando en manera empírica y de formas informales, sin concretar logros” (p. 237).

Todo lo descrito con anterioridad son muestras de las tendencias positivas, que acabarían en el otro lado de la moneda. Con respecto a la parte administrativa no han ido evolucionado en paralelo debido a que la gestión del gerente no se hace con responsabilidad llevando mal la gestión de la empresa comercializadora de GLP no está en general preparado para manejar cargo administrativo, por ello, realizarían la gestión empíricamente, haciendo desajustes en las labores comerciales y de múltiples conflictos con los clientes y proveedores. Un elemento que incidirían para una mala gestión administrativa al desconocer cada herramienta adecuada para la administración moderna como lo sería el Presupuesto, ya que las autonomías supondrían tener una mayor accesibilidad a diversos recursos monetarios y de personal, puesto que, si faltaría recursos no se podría tener autoridad ni asumir responsabilidades ya que el presupuesto es el instrumento para planificar la económica de las empresas comercializadores de GJP,

anticipando los ingresos y costos necesarios para concretar cada objetivo planteado. Es así que el gerente de la empresa comercializadora de GLP estaría obligado a informar sobre la gestión administrativa, cada ingreso y egreso de la misma a los socios de la empresa.

La mayor dificultad encontrada en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, sin retirar los méritos y los resultados de la comercialización del gas doméstico, son las presentaciones óptimas de cada servicio complementario, ya que es esencial para dar satisfacción a cada expectativa de los clientes trabajadores la misma empresa; se adolece de una comunicación organizacional fluida y eficiente. Una mala administración se demuestra mediante la falta de control financiero, la falta de fluidez y acción administrativa, las aplicaciones inadecuadas de cada instrumento para gestionar a la empresa no emplear adecuadamente la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, con la transparencia y fluidez no se está dando, de allí que se la gestión administrativa es deficiente e inoportuno, en desmedro del prestigio de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

La pérdida de los valores empresariales y la falta de ética profesional el más importante de los valores que moldean la pobre calidad de servicios que presta la empresa. Se da inicio a una nueva evaluación sobre la comunicación y los usuarios en empresas.

Siendo mi propósito determinar el estado del conocimiento de las variables gestión administrativa y su incidencia en la comunicación organizacional he tenido que indagar en los. Similarmente se tiene un interés de encontrar la relevancia científica y plantear conocimientos adicionales a través de los **antecedentes nacionales**: Gutiérrez y Herrera (2015) realizaron el estudio sobre *Comunicación organizacional y su relación con la gestión administrativa en instituciones educativas de la Red 08-Ugel 01*, el estudio fue tipo básica, empleando un método hipotético-deductivo. En cuanto a la población estuvo constituida por 212 participantes, aplicándoles el cuestionario como instrumento. Obtuvieron como resultado que el coeficiente de relación de Spearman ( $\rho = ,556$ ), y un grado significativo real ( $p = ,000 < ,05$ ). Pudieron concluir que si se presenta un vínculo positivo y moderado entre los elementos de estudio realizado en los centros educativos.

En tanto el investigador Céspedes (2017) realizó un estudio sobre la Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de Instituciones Educativas Públicas del Distrito de San Martín de Porres 2017. Tuvo como finalidad fijar el vínculo entre los

elementos de estudio. El autor trabajó con un estudio descriptivo, donde se busca la correlación de los temas a estudiar en donde se les pudo aplicar el cuestionario a 102 profesores. Asimismo, la investigación de Siccha (2016), realizó un estudio sobre La comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco-Trujillo, año 2016. El autor trabajó con un diseño no experimental en donde se le pudo aplicar la encuesta a 216 participantes. Llegando a concluir que se presenta una apreciación regular por parte de los participantes.

En tanto el investigador Quiroz (2016). Realizó un estudio sobre los Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Hidrandina - Chepen 2016. La autora trabajó con un diseño hipotético – deductivo, en donde participaron 20 empleados. Pudiendo concluir que si se presenta un vínculo entre los elementos de estudio.

Quispe y Pasache (2016) realizaron en su estudio titulado acerca de los presupuestos financieros en las gestiones administrativas en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” distrito de San Miguel-Lima. La metodología fue cuantitativa, aplicando un método de tipo básico, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. En cuanto a la muestra del estudio fue de 79 que dirigen la empresa. Resultado, según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el control de la gestión financiera depende el 55.23% del presupuesto financiero. Concluyendo que existe incidencia en los docentes de la IESTP “MRAP”.

Santa (2015). Realizo su estudio titulado Aplicaciones de los sistemas integrados de las gestiones administrativas y los presupuestos financieros en el Ministerio de Educación. La metodología fue cuantitativa de tipo básica, empleando un método de tipo hipotético inductivo, con un nivel descriptivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. Contando con una muestra de 63 colaboradores, empleando el cuestionario de 25 ítems como el instrumento. Los resultados que obtuvieron fueron el 34.0% de encuestados perciben un nivel regular en el presupuesto financiero y encontraron un coeficiente correlacional de Spearman del 0.748 con una significancia bilateral del 0.000 entre las variables estudiadas. Pudiendo concluir que se presenta un vínculo positivo entre los elementos de estudio. Chuquipoma (2017) realizó su estudio sobre los Controles organizacionales y gestión administrativa en los colaboradores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la

República, Lima – 2016. La metodología fue cuantitativa, empleando un método de tipo

hipotético inductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y contando con un diseño no experimental. Tanto el universo como la muestra fueron iguales ya que se compuso de 40 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta compuesta de un cuestionario para las dos variables. Se obtuvo como resultado que el 34.0% de las personas encuestadas presentan una categoría baja y concluyen que según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el control de la gestión administrativa depende el 57.33% de los controles organizacionales, concluyendola existencia de una correlación positiva fuerte entre los controles organizacionales y las gestiones administrativas.

Conde (2016) realizó su estudio titulado del presupuesto financiero y sus incidencias en cada contratación realizada por la unidad ejecutora 404 - salud Utcubamba 2015. La metodología fue descriptiva, empleando un método de tipo inductivo-deductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y contando con un diseño no experimental. Tanto el universo como la muestra estuvo compuesta de 70 colaboradores. A los cuales se les aplicó el cuestionario para los elementos del estudio. Obtuvieron como resultado un coeficiente de  $r_s=0.897$  con una significancia bilateral. Entre formulación hacia el logro del presupuesto financiero y contratación dl talento humano Concluyendo la existencia de correlación entre los elementos estudiados.

Vásquez (2017) realizó el estudio sobre las planificaciones estratégicas y las gestiones administrativas de acuerdo a los colaboradores de la Sub Gerencia que dan Mantenimiento a ESSALUD – 2016. La metodología de estudio fue de tipo hipotético inductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. La muestra fue de 120 colaboradores. El instrumento consto de un cuestionario para cada variable estudiada. Obtuvieron como resultado un coeficiente de  $r_s= 0.321$  con una significancia del 0.002, concluyendo que existe una correlación positiva y relevante entre los elementos de estudio. Similarmente las indagaciones por medio de los **antecedentes internacionales**, tal es el caso de Castañeda y Vásquez (2015). *La Gestión administrativa en el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en una Universidad*, la investigación fue abordada con enfoque cuantitativo de tipo hipotético inductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y contando con un diseño no experimental. emplearon como objeto de estudio 320 estudiantes concluyeron que la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que la satisfacción de los estudiantes depende el 59.6% de la

gestión administrativa, Siendo la misión de la universidad preparar a sus estudiantes con responsabilidad social, implica que sus aprendizajes deben orientarse para conseguir al final de su carrera sean competentes y puedan desempeñarse con eficiencia y eficacia en una empresa u otra institución, para ello la gestión administrativa juega un rol muy importantes, por tiene que entender los materiales, equipos, instrumentos, laboratorios modernos que se requieren para la formación de calidad de los estudiantes, y puedan desempeñarse eficientemente. Por esa razón es que se considera que se controlen adecuadamente los recursos que el Estado aporta para satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía. Muchas veces esta administración pública sufre de malos manejos, ya que los encargados de ella se lucran de los recursos de los pobladores. Es necesario que estos bienes sean utilizados en materia de educación y desarrollo, ya que es un beneficio para la comunidad y el país.

Asimismo, Armas (2018) investigó sobre la comunicación organizacional y clima laboral de un centro de contacto de Quetzaltenango. La metodología estuvo enfocada de manera descriptiva. Aplicando el cuestionario a una población de 123 personas. Concluyendo que si se presenta un vínculo significativo.

Cifuentes (2018) investigó sobre *Comunicación organizacional y trabaja en equipo, estudio realizado en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Quetzaltenango*. En su finalidad tuvo fijar el vínculo entre los elementos de estudio. En cuanto al universo se refiere se conformó por 84 personas a quienes se les empleó el cuestionario, utilizando una metodología descriptiva. Pudo concluir que si se presenta un nexo significativo.

Bashir (2018) *Assessment of Financial Management Practices Among Secondary School Principals Kaduna State*. El autor contó con un universo de estudio de 624 personas, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta. Se obtuvo como resultado que demostró que existían fallas en cuanto a la gestión económica.

Velásquez, Ponce y Franco (2016) realizaron el artículo sobre la *gestión administrativa en el presupuesto financiero*, planteado como propósito el vínculo entre los elementos estudiados. Utilizando la metodología cuantitativa y tiene un análisis deductivo-inductivo. Muestra representativa, el instrumento que emplearon fue un cuestionario. Obtuvieron como resultado según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el presupuesto financiero depende el 55.9% de la planificación de la gestión administrativa, de manera descriptiva el

51% de encuestados opinaron que los procesos administrativos son inadecuados y el 53% que la gestión financiera es mala.

Goodman (2017) *Factors affecting management of budgets at a department in the Western Cape government, south Africa*. Pudo concluir que utilizó para la recolecta de información el cuestionario. Teniendo como resultado que se evidenció la extensa capacitación de los individuos en cuanto al control de los proyectos asignados.

Moreno, Garcia y Gutierrez (2017) en su artículo *Level of financial education in higher education settings. An empirical study in students of the economic-administrative area*, realizaron el estudio que tuvo el objetivo de realizar una medición del grado educativo financiera en los jóvenes que recibieron una educación formal relacionado con las finanzas. La metodología de investigación fue descriptiva – cuantitativa y también fue no experimental. Se aplicó un cuestionario realizado por 3 entidades financieras CONDUSEF, Banamex-UNAM y FINRA. Los Resultados demuestran mediante un análisis de chi cuadrado dando resultado de  $p=0.287$  siendo mayor que el  $p$  teórico  $=0.05$ . Pudieron concluir que los alumnos no perciben una categoría aceptable de conocimiento sobre educación y gestión financiero.

Mendoza (2017) realizó el artículo titulado *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Mant*. El cual tuvo la finalidad de demostrar la importancia de la gestión gerencial en la innovación de las medianas empresas, ya que esta es adecuada uno de los instrumentos para que crezcan las organizaciones. En cuanto al método empleado fue de nivel exploratoria, descriptiva y cuantitativa, aplicando un método hipotético deductivo y finalmente contando con un diseño experimental. La muestra fue de 96 individuos compuestas de empresarios y colaboradores. Los resultados que obtuvieron según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el presupuesto financiero depende el 43.77% de la innovación de las medianas organizaciones comerciales. Concluyendo que existe una incidencia positiva muy fuerte en cuanto a la innovación de las medianas compañías.

Cadri y Prohntichi (2018). *Viability of budgets in uncertain environments*. Los autores tuvieron como finalidad estudiar la apreciación del presupuesto en las compañías y su buena utilización. El método fue cualitativo y abductivo. Aplicando el cuestionario a todo el universo de estudio participativo. Concluyendo que no se presenta un estudio considerado superior.

Las teorías que sustentan a la variable gestión administrativa, tenemos a Münch (2017) en su Libro *Fundamentos de administración* menciona que la gestión administrativa está compuesta

de procedimientos para concretar lo que se está ejecutando, con la finalidad de determinar las mediciones adecuadas y así evadir desviaciones en la realización de las planificaciones. El autor hace referencia a la gestión que siempre se debe caracterizar por imperar una adecuada planificación a corto, mediano y largo plazo, así mismo hacer una selección del recurso humano que estará bajo su responsabilidad, toda la organización de las labores, poniendo énfasis en seleccionar el personal que va dirigir todos los procesos de mejora en la institución al mismo tiempo hacer la evaluación de la gestión con el propósito de lograr una mejoría constante.

De igual manera Louffat (2012, p. 5) y Bernal (2009), definen que la **Gestión Administrativa** en todos sus contextos fomenta el modelo organizacional intrínsecamente y extrínsecamente, produciendo cambios, no obstante, se orienta a la ordenanza de fortalezas; y al establecimiento de propósitos políticos; y así mismo a la procreación y aplicación de una correcta normativa que incluya a los individuos que integran todo el organismo institucional. (Ramírez, 2002, p, 611); Villarejo y Salinas (1985) es un grupo de formas, actos y mecanismos que facilitan la utilización de los recursos humanos, materiales y económicos de una compañía, con el propósito de lograr la meta propuesta.

La gestión administrativa se encarga de regular el sistema de contratos del Estado, puesto que estos sectores públicos mantienen recursos importantes que sirven para la prestación de servicios que la comunidad necesita. (Terry & Stephen, Principio de Administración, (2010, p.747)

La gestión administrativa se encarga de planificar y manejar las tareas de gran importancia, ya que se ve envuelto el desempeño que obtienen los negocios que realiza la empresa, por tanto, entre sus funciones está el reconocer los posibles beneficios que colaboren con la calidad de la gestión (Fowler, 2010, p. 90).

Restrepo (2009) menciona que en las acciones de planear, ordenar, coordinar y dominar que son relacionadas entre sí por medio de los actos a liderar. Asimismo, la planeación fija qué resultados ha alcanzado la compañía, por otro lado, el ordenamiento se alcanzará de acuerdo a los resultados obtenidos, al dirigir para conseguir eficiencia y eficacia en los resultados y el dominio corrobora si se han alcanzado o no los resultados obtenidos.

Dimensiones de Gestión Administrativa. Dimensión: Planificación, Louffat (2012) Es considerado como el primer aspecto del procedimiento administrativo, ya que se encarga de fomentar los pilares de la administración profesional en un organismo, Planificar las

Las actividades de las gestiones establece los propósitos de la compañía y fija las capacidades adecuadas para el éxito de dichos propósitos. (Restrepo, 2009, p.22). **Organización.** Louffat (2012) Se considera como el segundo aspecto de los procedimientos administrativos, ya que se encargan de diseñar un orden interno de un organismo en función a la planificación. (Restrepo, 2009). La actividad de organizar comprende las tareas identificadas en el procedimiento de planeación y las asigna a ciertos sujetos y conjuntos dentro de la compañía, de modo que puedan alcanzarse los propósitos planteados en la planeación. **Dirección.** Louffat (2012) Este es el tercer aspecto de los procedimientos administrativos ya que se encargan de direccionar adecuadamente todas las funciones que se presentan dentro de una compañía. **Dirección.** Es la encargada de motivar y de inferir en todos los individuos que participan en la compañía, todo ello con el propósito de que estos puedan alcanzar las misiones planteadas por la empresa. **Control.** Louffat (2012) Este es el cuarto aspecto de los procedimientos administrativos ya que encargan de fijar el grado de efectividad de los resultados alcanzados en base a los propósitos establecidos en un determinado tiempo. **Controlar** En este punto el funcionario deberá tener presente que el rendimiento actual de la compañía se fundamenta en base a los controles internos que esta presenta.

Por otro lado, el autor Armas (2018) investigó sobre la *comunicación organizacional y clima laboral*. La metodología estuvo enfocada de manera descriptiva. Aplicando el cuestionario a una población de 123 personas. Concluyendo que si se presenta un vínculo significativo.

Cifuentes (2014) investigó sobre *Comunicación organizacional y trabajo en equipo*. En su propósito fue fijar si los elementos de estudio se vinculan. En cuanto al universo se refiere se conformó por 84 personas a quienes se les empleó el cuestionario, utilizando una metodología descriptiva. Pudo concluir que si se presenta un nexo significativo.

Redding & Sanborn (1964) es considera como aquella intervención donde el ser humano desde que nace se encuentra en un hábitat netamente social, bajo ciertas culturas, morales y religiosas, en tal sentido, resulta pertinente que el ser humano socialice en el campo laboral, esto quiere decir que pueda interactuar con otros individuos de su misma especie.

Para Zúñiga (2008), como su nombre lo indica son etapas que el sujeto lleva para poder convivir, no obstante, es una etapa que se inicia internamente dentro de la organización, es decir, en toda la vida el individuo socializa, no termina este proceso.

Según Hernández (2009), la socialización interna de la organización se ha de planear por medio de vías y herramientas formales determinadas por su propia disposición organizativa, además existen las vías informales, el más significativo de los cuales es el murmullo, que surge de la interacción entre su personal.

Según Brandolini, Gonzales & Hopkins (2009), se le considera como un espacio comunicativo dentro de la empresa, lo que se ha empleado como una descomunal afectación dentro de las compañías. Lo cual significa que pueden traer molestias e inquietudes, ya que no se debe llevar a cabo comunicaciones informales por que pueden suceder accidentes, y malos entendidos, lo recomendable es pasar memorandum para facilitar un acceso eficaz de comunicaciones empresariales.

El aporte de Fernández (1999), expresa que la comunicación cuando es aplicada en las compañías se le designa comunicación laboral.

Dimensiones de la comunicación organizacional; Fernández (1999), propone que cuatro dimensiones de la comunicación organizacional. a) **Comunicación Descendente**. Es aquella información que se transmite desde un nivel jerárquico hasta los funcionarios de menores cargos, y de esa forma se imparte la información que se necesita. **Comunicación Ascendente** Es cuando el empleado trata de comunicarle a sus directivos información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. c) **Comunicación Horizontal** Es aquella información que se esparce entre todos los trabajadores para el cumplimiento de un objetivo en común y d) **Comunicación Diagonal** Es aquella que se usa en escala porque por otros medios no llega de forma correcta.

Las teorías de las variables orientan a formular el problema de investigación, para el problema general planteado: ¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019?. Los problemas específicos formulados fueron: a) ¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la comunicación descendente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019?; b) ¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la comunicación ascendente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019?; c) ¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la comunicación horizontal en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad

de Lima 2019?; y d). ¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la comunicación diagonal en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019?;

Este estudio se justifica a nivel teórico porque permite conocer los diferentes estilos que existe para conducir una organización empresarial; en tal sentido con el propósito de contribuir a las empresas y al mismo sistema comercial, el estudio se justifica en los siguientes aspectos: a) **Justificación teórica** El análisis teórico de la gestión administrativa es importante, sin embargo se presume un alto índice de desconocimiento sobre la forma como debe realizarse bajo las normas establecidas dado que las características de los agentes, es que quienes conforman el comité de la gestión administrativa de las empresas son personas que no tienen formación administrativa menos aún tienen real conocimiento del alcance normativo que implica ya que no existe un marco teórico consistente, y en la difusión escolar solo existe un listado de aspectos que forman la idea de cómo gestionar la captación directa e indirecta; b) **justificación práctica**, permite conocer el éxito de los propósitos capacitados de todo organismo al cabo de un periodo de gestión anual es importante, por ello con este estudio se busca contribuir al crecimiento del conocimiento de las personas que conviven y pertenecen a una organización empresarial, dado su enorme diferencia de manejo económico con las empresas comercializadoras, por ello, contribuir al conocimiento del nivel de logro de la gestión administrativa, la superación de las debilidades y amenazas es primordial para los gerentes y al sistema de gestión administrativa, por ello se hace necesario recolectar datos precisar su forma de captación e inversión es primordial en los procesos de gestión; **Justificación metodológica**,. El aporte que se busca en este aspecto, es contribuir con instrumentos de recopilación de información, de manera directa de los trabajadores participantes, especialmente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 dicho aporte debe servir para los demás investigadores en ciencias sociales especialmente a aquellos que se preocupan por una buena gestión administrativa, por ello los procesos que se prevén es la descripción de los procesos de gestión a través del análisis documental, la captación del nivel de conocimiento sobre manejo financiero, referido a la captación, inversión y rendición de cuentas, aspectos que en muchas ocasiones causan procesos administrativos de los que conforman el comité pero la mayoría de ellos son por desconocimiento que por mal manejo. Como soluciones tentativas se plantearon las hipótesis: Sobre la **hipótesis general**, La gestión administrativa incidencia significativa con la

comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; y como **hipótesis específicas** se plantearon : a) La gestión administrativa incidencia significativa con la comunicación descendente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; b) La gestión administrativa incidencia significativa con la comunicación ascendente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 c) La gestión administrativa incidencia significativa con la comunicación horizontal en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 y d) La gestión administrativa incidencia significativa con la comunicación diagonal en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

.Entendiendo que en todo trabajo de investigación lo que se tiene que conseguir es que los objetivos planteados se cumplan tal es el caso del **objetivo general**: Determinar la incidencia que existe entre La gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. Asimismo como **objetivos específicos**: a) Determinar la incidencia que existe entre La gestión administrativa y la comunicación descendente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; b) Determinar la incidencia que existe entre La gestión administrativa y la comunicación ascendente en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; c) Determinar la incidencia que existe entre La dirección de la gestión administrativa y la comunicación horizontal en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 y d) Determinar la incidencia que existe entre el control de la gestión administrativa y la comunicación diagonal en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque**

Este estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), utilizala recolecta de información para dar a probar la hipótesis planteada, todo ello utilizando datos numéricos para que sean procesados estadísticamente, y el objetivo que cumple es fijar el comportamiento de las variables para que se prueben las teorías.

#### **2.1.2 Método**

En este estudio se utilizó el hipotético – deductivo. Para Sánchez y Reyes (2015) lo conceptualizan como aquel que plantea hipótesis, y de acuerdo a los datos que arroja el instrumento se hará una deducción para dar el resultado final y elegir la hipótesis por la cual se inclinó la balanza.

#### **2.1.3 Tipo**

El estudio realizado es básica o pura, ya que no modifica la realidad existente. La investigación básica es también conocida como un estudio puro. Para Valderrama (2013), este tipo de investigación parte de un marco teórico y continuo allí, generalmente es usado para proponer nuevas teorías o variar las que ya existe, incrementando el conocimiento de ciencias o filosofía.

#### **2.1.4 Diseño**

Su diseño fue el no experimental, de corte transversal, en tal sentido, dichos elementos no se maniobran. Según Valderrama (2013) lo conceptualiza como un estudio que se aplica sin alterar los elementos estudiados.

#### **2.1.5 Nivel de estudio**

En esta investigación el nivel fue la regresión ordinal, en tanto, los investigadores Hernández et al (2014), mencionan que se debe a la investigación de manera directa y con vínculos causales, puesto que puede brindar señales sobre las probabilidades de incidencias de un fenómeno.

La fórmula empleada a continuación:

$$V_x R^2 \xrightarrow{\text{Vy Leyenda:}}$$

$V_x$  = Gestión administrativa 1

$V_y$  = Comunicación organizacional 2

## 2.2. Operacionalización de variables

### 2.2.1. Gestión

#### **administrativa**

##### **Definición**

##### **conceptual**

Lujambio et al. (2010) se encarga de regular el sistema de contratos del Estado, puesto que estos sectores públicos mantienen recursos importantes que sirven para la prestación de servicios que la comunidad necesita.

##### **Definición operacional**

Se descompone en dimensiones y estas en indicadores donde se planteará un instrumento para las 4 dimensiones, planificación, organización, dirección y control las cuales serán desarrolladas en toda la investigación, serán estudiadas los niveles de medición ordinal en la escala de Likert.

### 2.2.2. Comunicación

#### **organizacional Definición**

##### **conceptual**

Hernández (2009), La socialización interna de la organización se ha de planear por medio de vías y herramientas formales determinadas por su propia disposición organizativa, además existen las vías informales, el más significativo de los cuales es el murmullo, que surge de la interacción entre su personal.

##### **Definición operacional**

Se descompone en dimensiones y estas en indicadores donde se planteará un instrumento para las 4 dimensiones, ascendente, descendente, horizontal y diagonal las cuales serán desarrolladas en toda la investigación, serán estudiadas los niveles de medición ordinal en la escala de Likert.

### 2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Planificación	Requerimiento Presupuesto	1 - 4		Pésimo <4 - 9>
				Regular <10 - 15 >
Organización	Funciones Cargos Procesos	5 - 8	Escala ORDINAL  VALORES	Bueno <16 - 20>
				Pésimo <4 - 9> Regular <10 - 15 > Bueno <16 - 20>
Dirección	Autoridad Comunicación Toma de decisiones	9 - 12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Pésimo <4 - 9>
				Regular <10 - 15 >
Control	Normas decontrol Medir Corregir	13 - 16		Bueno <16 - 20>
				Pésimo <4 - 9> Regular <10 - 15 Bueno <16 - 20>

*Fuente:* Elaborado por el investigador

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Descendente	Funciones claras	1 - 10		Bajo
	Misión e identidad			<4 - 9>
Ascendente	Correo electrónico	11 - 19	Escala ORDINAL	Medio
	Trabajo equipo			<10 - 15 >
Horizontal	Reuniones	20 -24	VALORES	Bajo
	Comunicación			Nunca (1)
Diagonal	Cooperación	25 - 28	Frecuentemente (2)	<4 - 9>
	Información			Algunas veces (3)
Horizontal	Apoyo	20 -24	Rara vez (4)	Medio
	Compartición			Siempre (5)
Diagonal	Rumores	25 - 28		<10 - 15 >
	Coordinación			Alto
Diagonal	Contactarse	25 - 28		<16 - 20>
	Información			Bajo
Diagonal	Procesamiento	25 - 28		<4 - 9>
				Medio
Diagonal		25 - 28		<10 - 15 >
				Alto
Diagonal		25 - 28		<16 - 20>

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### 2.3.1. Población

De acuerdo a los participantes del estudio se conformó por 100 docentes que laboran en la Institución Comercio N.º 62 Almirante Miguel Grau. De acuerdo a Hernández, et al. (2014) menciona que es considerado como el grupo de individuos con similares cualidades.

#### 2.3.2. Muestra

Esta fue establecida gracias a la fórmula de Arkin y Colton. Hernández et al. (2014) menciona que es un subconjunto de un conjunto de individuos con similares características. Con una confianza del Confianza:95%, d: 0.05, N:111, Z: 1.96, P y Q: 0.05.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5*0.5 * 111) / (0.5*0,5 (111 -1) + (1. 96^2 * 0.5*0.5) = 86$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 86

### **2.3.3. Muestreo**

Se aplicó el muestreo no probabilístico, quiere decir que las muestras que se recogerán en el proceso no serán dadas a todas las madres de la población a investigar. Tamayo (2008, p.99).

### **2.3.3. Muestreo**

En este estudio se presentó un muestreo probabilístico porque las muestras recolectadas se procesaron pertinentemente en procedimientos que brindan a los sujetos de la población la oportunidad de ser escogidos.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Para los investigadores Hernández et al (2014), la encuesta es aquella que se encarga de recoger todas las informaciones pertinentes en un estudio, con la finalidad de poder comprobarlos al término de la investigación.

### **2.4.2. Instrumento**

En la presente investigación se empleará un cuestionario como medio de instrumento. Según Gómez (2006), menciona que el instrumento es un aspecto fundamental en los estudios ya que ayuda en la colaboración de las encuestas tratadas en los empleados.

### **2.4.3. Validez**

La validez estuvo dada por los expertos en la materia conceptual y práctica, los cuales calificaron mediante valores dicotómicos la validez de la encuesta. Según Menéndez (2002), Es un instrumento de recopilación de datos que se utiliza para el desarrollo de una medición justificada, adecuada y correcta en cuanto a las características se refieren.

Tabla 3.

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa*

Nº	Grado	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
académico			
1			Aplicable
2			Aplicable
3			Aplicable

*Fuente:* Opinión de expertos

El instrumentos fue validado por juicio de expertos, para el instrumento gestión administrativa el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable

Tabla 4.

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento comunicación organizacional*

Nº	Grado	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
académico			
1			Aplicable
2			Aplicable
3			Aplicable

*Fuente:* Opinión de expertos

Para el instrumento el cual fue ratificado por un juicio de expertos, se consideró que las gestiones administrativas son aplicables con dicho instrumento.

#### 2.4.4. Confiabilidad

Hernández et al. (2014) es cuando se determina si el instrumento que se aplicará arrojará resultados confiables.

Tabla 5.

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

*Fuente:* Basado en base a Ruiz (2013)

Tabla 6.

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Ítem s
Gestión administrativa	0,923	16
Comunicación organizacional	0,907	28

*Fuente:* Recolección de datos

Se observa que existe un coeficiente de confiabilidad del 0.923 para el elemento de estudio denominado gestión administrativa y un 0.907 para el elemento de estudio comunicación organizacional, de acuerdo a la tabla 5 los cuestionarios tienen una alta confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el estudio presente, se llegó a trabajar con una muestra específica y con su objetividad clara, por lo que se solicitaron los permisos necesarios para aplicar el instrumento que tenía la finalidad de recoger datos para la investigación. Una vez aplicado el instrumento se hizo el análisis de todas las respuestas aportadas, notándose la objetividad de los individuos para poder dar las conclusiones necesarias para el estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

Sobre el estudio se ha dado mayor relevancia a los aspectos científicos en la metodología aprobada por el asesor. De igual manera se ha mantenido en anonimato cada participante que se sometieron a las pruebas, con ello se mantienen una conducta honesta y de valores éticos. Asimismo, se respetó la autoría de las citas textuales, por ello se empleó el estilo APA para poder referenciar

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

##### 3.1.1 Variable: **Gestión**

administrativa. Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la percepción de gestión administrativa. en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019*

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Pésimo	47-56	25	29,1
Regular	57-66	41	47,7
Bueno	67-74	20	23,2
Total		86	100,0

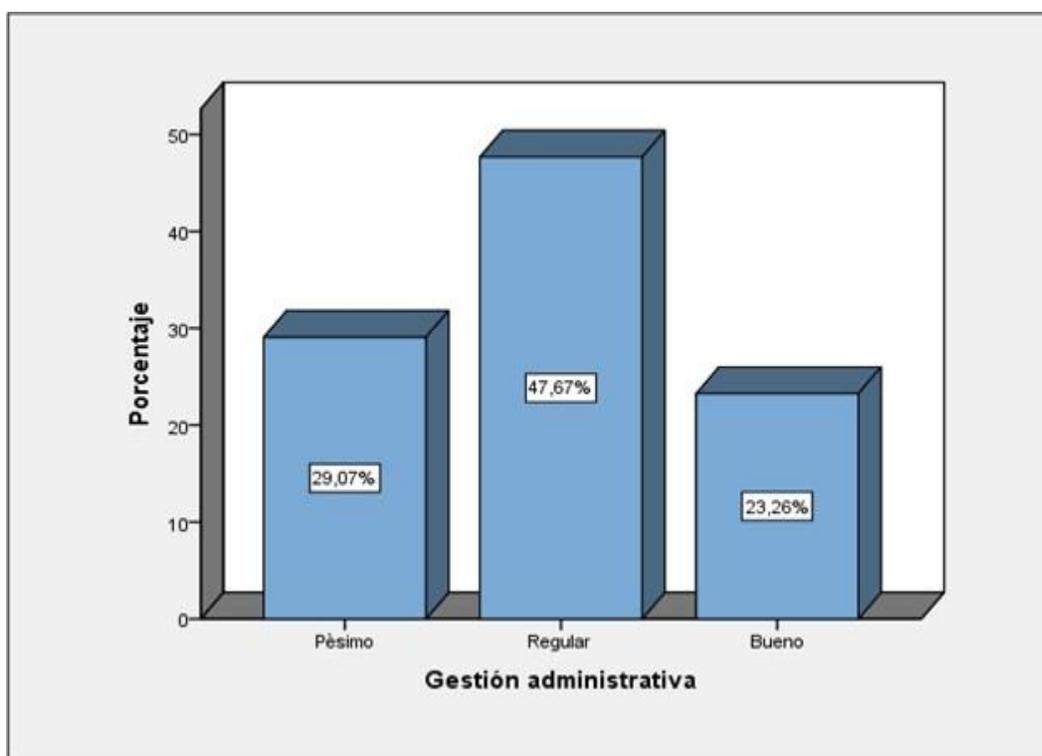


Figura 1. Niveles gestión administrativa

Se puede observar que el 29.1% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como pésimo en el elemento de estudio denominado gestión administrativa; el 47.7% regular y el 23.2% como bueno, ello evidencia que el nivel regular es el sobresaliente del elemento de estudio.

### 3.1.2. Dimensiones de gestión administrativa

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuenci	%
			s	a
Planificación	Pésimo	8-11	22	25,6%
	Regular	12-14	39	45,3%
	Bueno	15-18	25	29,1%
Organización	Pésimo	7-11	5	5,8%
	Regular	12-16	56	65,1%
	Bueno	17-20	25	29,1%
Dirección	Pésimo	12-14	23	26,7%
	Regular	15-17	40	46,5%
	Bueno	18-20	23	26,7%
Control	Pésimo	11-13	23	26,7%
	Regular	14-16	39	45,3%
	Bueno	17-19	24	27,9%

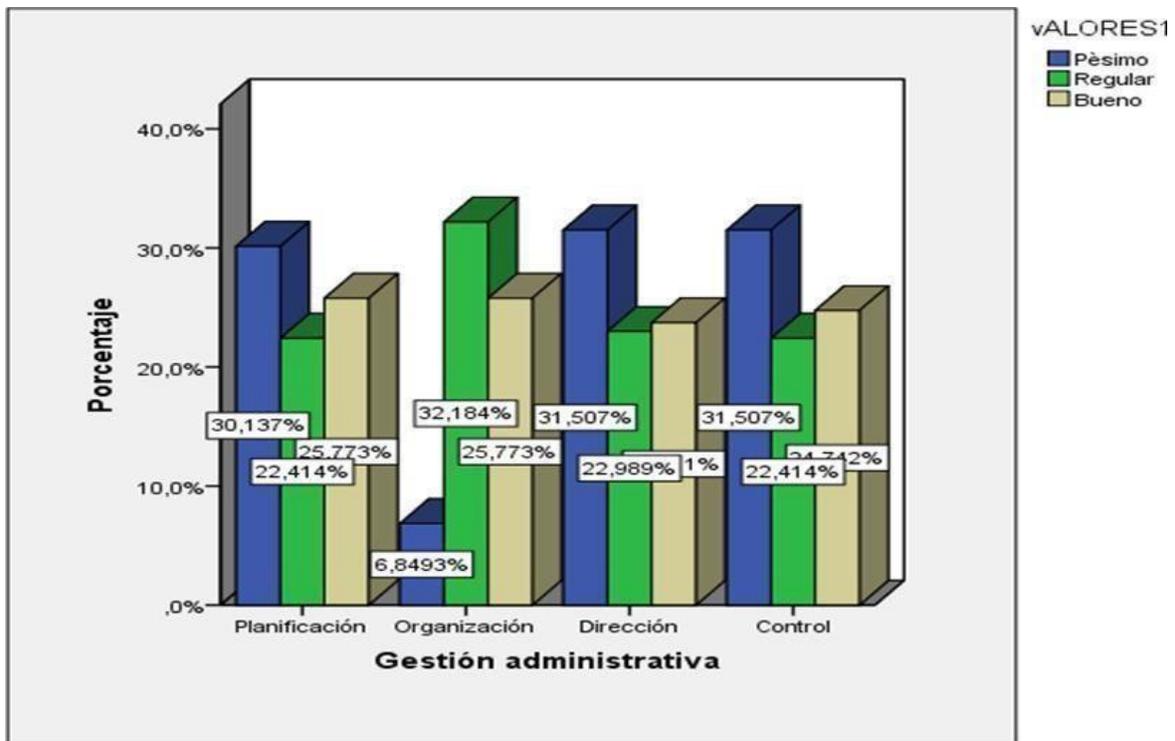


Figura 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa

Se evidencia que, el 26.8% los usuarios encuestados en la dimensión planificación se manifiestan como pésimo; el 45.3% regular y el 29.1% como bueno, se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión nombrada. En cuanto a la organización, el 5.8% se perciben como pésimo, asimismo el 85.1% regular y el 29.1% bueno, el cual se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión estudiada. Asimismo, en la dirección el 26.7% se perciben como pésimo, el 46.5% regular y el 28.7% bueno, el cual se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión nombrada. Por último, la dimensión control el 26.7% se perciben como pésimo, el 45.3% regular y el 27.9% bueno, el cual se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión estudiada.

**3.1.3. Comunicación organizacional**

Tabla 9  
*Distribución de frecuencias de comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019*

Niveles	Frecuencia	Baremos	Porcentaje válido
Bajo	19	83-102	22,1
Medio	46	103-122	53,5
Alto	21	123-140	24,4
Total	86		100,0

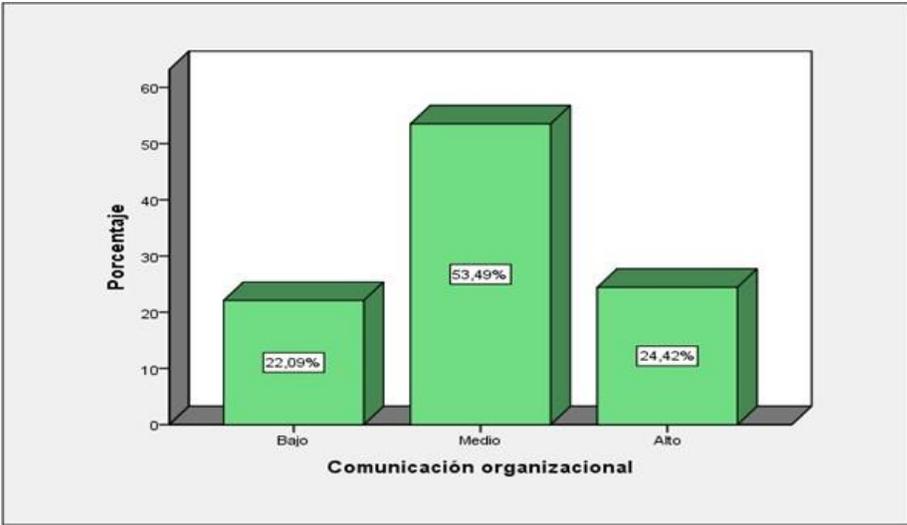


Figura 3. Niveles comunicación organizacional

Se puede observar que el 22.1% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como bajo en el elemento de estudio; el 53.5% medio y el 24.4% alto, se evidencia que el nivel medio es el sobresaliente del elemento de estudio.

### 3.1.3. Dimensiones de comunicación organizacional

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuenci	Porcentaje (%)
			s	a
Descendente	Bajo	29-36	26	30,2%
	Medio	37-44	39	45,3%
	Alto	45-52	21	24,4%
Ascendente	Bajo	26-32	13	15,1%
	Medio	33-39	44	51,2%
	Alto	40-46	29	33,7%
Horizontal	Bajo	13-17	22	25,6%
	Medio	18-22	45	52,3%
	Alto	23-27	19	22,1%
Diagonal	Bajo	8-12	13	15,1%
	Medio	13-17	47	54,7%
	Alto	18-27	26	30,2%

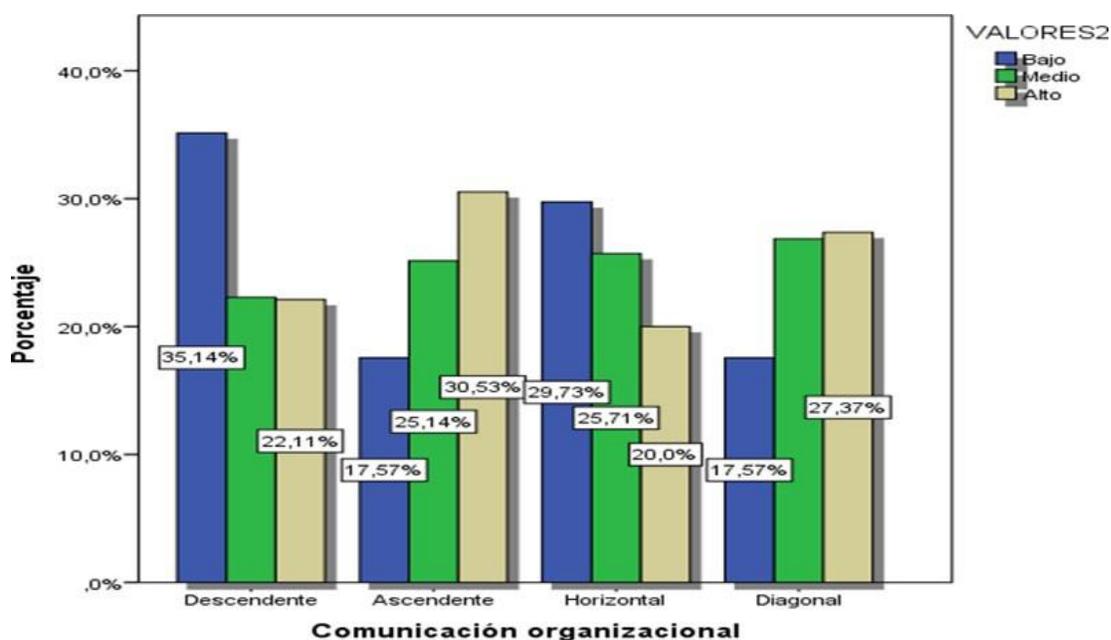


Figura 4. Niveles de las dimensiones de comunicación organizacional

Se evidencia que el 30.2% se perciben como bajo en la dimensión descendente; el 45.3% medio y el 24.4% alto, siendo el nivel medio el predominante en descendente; de acuerdo a la dimensión ascendente; el 15.1% se perciben bajo en la dimensión ascendente; el 51.2% medio y el 33.7% alto, siendo el nivel medio el predominante en ascendente; Así mismo horizontal; el 25.8% se perciben bajo en la dimensión horizontal; el 52.3% medio y el 22.1% alto, siendo el nivel medio el predominante en horizontal; Así mismo diagonal; el 15.1% se perciben bajo en la dimensión diagonal; el 54.7% medio y el 30.2% alto, siendo el nivel medio el predominante en diagonal de la comunicación organizacional.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Prueba de bondad de ajuste **Tabla 11**

Prueba de bondad de ajuste de gestión administrativa en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

Bondad de ajuste		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Planificación	Pearson	,764	2	,682
	Desviación	,778	2	,678
Organización	Pearson	,824	2	,662
	Desviación	,811	2	,667
Dirección	Pearson	1,567	2	,457
	Desviación	1,589	2	,452
Control	Pearson	,126	2	,939
	Desviación	,127	2	,939

En cuanto a los datos arrojados en donde en toda la prueba del nivel de significación chi cuadrado de Pearson indica que siendo  $p: 0,682, 0,678, 0,662, 0,452, y 0,939 > 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula, por tanto, el estadístico que resulte, indica que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto modelo con solo la constante.

### 3.2.2 Prueba de Variabilidad

Tabla 12

Prueba de variabilidad de comunicación organizacional por incidencia de la gestión administrativa en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Gestión administrativa	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Planificación	0,434	0,503	0,286
Organización	0,544	0,629	0,394
Dirección	0,504	0,583	0,352
Control	0,542	0,628	0,362

Función de enlace: Logit

Que se evidencia que se tiene resultado resumen como la prueba equivalente al coeficiente de determinación  $R^2$  de modelos lineales, que resume la proporción de variabilidad del conocimiento vinculada con los aspectos de predicción gestión administrativa; donde los valores de variación explicada por el modelo Nagelkerke estima en solo 50.3% de planificación; 62.9% en organización; 58.3% en dirección y 62.8% en control.

### 3.2.3. Gestión administrativa en comunicación

#### organizacional Hipótesis general

H1: La gestión administrativa incide significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Tabla 13

Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión administrativa en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [COMUORG = 1.00]	-1,813	,483	51,705	1	,000	-2,760	-,866
[COMUORG = 2.00]	,652	,438	7,680	1	,006	-,206	1,510
Ubicación [GESTADM=1.00]	-1,019	,586	24,359	1	,000	-2,169	,130
[GESTADM=2.00]	-,438	,525	20,166	1	,000	-1,467	,591
[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se permite conocer que la gestión administrativa incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 4,426 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

### 3.2.4. La planificación en la comunicación organizacional Hipótesis específico 1

H1: La gestión administrativa incide significativa con la comunicación descendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Tabla 14

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión administrativa incide significativa con la comunicación descendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
	n	ar				r		
Umbral	[DESCEN = 1.00]	-1,162	,446	6,787	1	,009	-2,036	-,288
	[DESCEN = 2.00]	,862	,436	3,907	1	,008	,007	1,717
Ubicación	[GESTADM=1.00]	-,849	,568	2,232	1	,000	-1,964	,265
	[GESTADM=2.00]	-,090	,509	3,431	1	,000	-1,089	,908
	[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se permite conocer que la planificación incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 3,431 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación descendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

### 3.2.5. La organización en la comunicación organizacional

#### Hipótesis específica 2

H1: La gestión administrativa incide significativa con la comunicación descendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Tabla 15

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia gestión administrativa incide significativa con la comunicación ascendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ASCEND = 1.00]-2,449	,517	22,476	1	,000	-3,462	-1,436
Ubicación	[ASCEND = 2.00],025	,435	,473	1	,000	-,828	,878
	[GESTADM=1.00]-,990	,586	24,038	1	,000	-2,138	,158
	[GESTADM=2.00] -,838	,531	9,470	1	,000	-1,879	
	[GESTADM=3.00] 0 <sup>a</sup>	,203	,000				

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se permite conocer que la organización incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 9,470 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación ascendente en la empresa comercializadora de GLP.

### 3.2.5. La dirección en la comunicación organizacional

#### Hipótesis específica 3

H1: La gestión administrativa incide significativa con la comunicación horizontal en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Tabla 16

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la dirección en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [HORIZ = 1.00]	-1,015	,446	19,622	1	,000	-1,889	-,141
[HORIZ = 2.00]	1,328	,458	,005	1	,000	,431	2,224
Ubicación [GESTADM=1.00]	-,151	,571	21,270	1	,000	-1,271	,968
[GESTADM=2.00]	,22	,52	6,302	1	000	-,796	1,24
[GESTADM=3.00]	3 0 <sup>a</sup>	0		0	.	.	2

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se permite conocer que la dirección incide significativamente en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 6,302 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación horizontal en la mencionada empresa.

### 3.2.5. El control en la comunicación organizacional Hipótesis específico 4

H1: La gestión administrativa incide significativa con la comunicación diagonal en la empresacomercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Tabla 17

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia del control en la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP.*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [DIAGON = 1.00]	-2,017	,497	19,714	1	,000	-2,991	-1,042
[DIAGON = 2.00]	,564	,438	,003	1	,000	-,294	1,422
Ubicación [GESTADM=1.00]	-,506	,582	22,473	1	,000	-1,647	,634
[GESTADM=2.00]	-,268	,526	5,857	1	000	-1,300	,763

[GESTADM=3.00]0<sup>a</sup>

0

---

Función de enlace: Logit.

- a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se permite conocer que el control incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 5,857 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación diagonal en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

## IV. Discusión

Los resultados arrojados al emplear la técnica estadística predictiva con el software SPSS V25, para la obtención de los estadísticos descriptivos de los elementos de estudio y la contrastación de las hipótesis referentes a los objetivos planteados en la tesis investigativa, se demostraron:

El objetivo general planteado fue determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos a las variables la gestión administrativa y la comunicación organizacional.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión administrativa en la figura 1 y tabla 7 de datos, se puede observar que el 29.1% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como pésimo en el elemento de estudio denominado gestión administrativa; el 47.7% regular y el 23.2% como bueno, se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente del elemento de estudio. Lo sustenta Lujambio et al. (2010).

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable comunicación organizacional la figura 2 y tabla 9 de datos, se puede observar que el 22.1% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como bajo en el elemento de estudio; el 53.5% medio y el 24.4% alto, se evidencia que el nivel medio es el sobresaliente del elemento de estudio. Lo sustenta Hernández (2009),

De acuerdo a los resultados para probar si se cumple el objetivo general, En la tabla 13 permite conocer que la gestión administrativa incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 4,426 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < \alpha 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. Similarmente en la investigación realizada por Velásquez, Ponce y Franco (2016) realizaron el artículo sobre la *gestión administrativa en el presupuesto financiero*,

obtuvieron como resultado según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el presupuesto financiero depende el 55.9% de la planificación de la gestión administrativa, de manera descriptiva el 51% de encuestados opinaron que los procesos administrativos son inadecuados y el 53% que la gestión financiera es mala. Lo sustentan: Lujambio et al. (2010) y Hernández (2009),

De acuerdo al objetivo específico 1, En la tabla En la tabla 14 permite conocer que la planificación incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Waldde 3,431 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación descendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; al respecto en la investigación realizada por Castañeda y Vásquez (2015). *La Gestión administrativa en el Nivelde Satisfacción de los Estudiantes en una Universidad*, concluyeron que la prueba del pseudo Rcuadrado evidencia que la satisfacción de los estudiantes depende el 59.6% de la gestión administrativa, Lo sustentan: Lujambio et al. (2010) y Hernández (2009),

De acuerdo al objetivo específico 2, En la tabla En la tabla 15 permite conocer que la organización incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Waldde 9,470 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación ascendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.; al respecto en la investigación realizada por Chuquipoma (2017) realizo su estudio sobre los Controles organizacionales y gestión administrativa en los colaboradores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016. Concluyen que según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el control de la gestión administrativa depende el 57.33% de los controles organizacionales, concluyendo la existencia de una correlación positiva fuerte entre los controles organizacionales y las gestiones administrativas. Lo sustentan: Lujambio et al. (2010) y Hernández (2009),

De acuerdo al objetivo específico 3, en la tabla 16 permite conocer que la dirección incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 6,302 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación horizontal en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; Quispe y Pasache (2016) realizaron en su estudio titulado acerca de los presupuestos financieros en las gestiones administrativas en el centro educativo Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto Resultado, según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el control de la gestión financiera depende el 55.23% del presupuesto financiero. Concluyendo que existe incidencia en los docentes de la IESTP “MRAP”. Lo sustentan: Lujambio et al. (2010) y Hernández (2009).

De acuerdo al objetivo específico 4, en la la tabla 17 permite conocer que el control incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 5,857 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación diagonal en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 .al respecto en la investigación realizada por Santa (2015). Realizo su estudio titulado Aplicaciones de los sistemas integrados de las gestiones administrativas y los presupuestos financieros en el Ministerio de Educación Siendo sus resultados Los resultados que obtuvieron fueron el 34.0% de encuestados perciben un nivel regular en el presupuesto financiero Lo sustentan: Lujambio et al. (2010) y Hernández (2009),

## IV. conclusiones

**Primera:** En la tabla 13 permite conocer que la gestión administrativa incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 4,426 que es mayorde 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < a 0.05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

**Segunda:** En la tabla 14 permite conocer que la planificación incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 3,431 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < a 0.05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación descendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

**Tercera:** En la tabla 15 permite conocer que la organización incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 9,470 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación ascendente en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

**Cuarta:** En la tabla 16 permite conocer que la dirección incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 6,302 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación horizontal en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

**Quinta:** En la tabla 17 permite conocer que el control incide significativamente en el comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019, por cuanto el puntaje Wald de 5,857 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0.05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en el Comunicación diagonal en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

## V. Recomendaciones

**Primera:** recomendar al Gerente de la empresa comercializadora de GLP, dar a conocer los resultados de la investigación a sus trabajadores de la importancia de la gestión administrativa y su incidencia en la comunicación organizacional

**Segunda:** recomendar al Gerente de la empresa comercializadora de GLP, hacer capacitaciones a sus trabajadores sobre Comunicación descendente de la comunicación organizacional

**Tercera:** recomendar al Gerente de la empresa comercializadora de GLP, hacer capacitaciones a sus trabajadores sobre Comunicación ascendente de la comunicación organizacional

**Cuarta:** recomendar al Gerente de la empresa comercializadora de GLP, hacer capacitaciones a sus trabajadores sobre Comunicación horizontal de la comunicación organizacional

**Quinta;** recomendar al Gerente de la empresa comercializadora de GLP, hacer capacitaciones a sus trabajadores sobre Comunicación diagonal de la comunicación organizacional.

## Referencias

Arkin, H. y Colton, R. (204). Metodología de la investigación científica. México: Mc Graw Hill.

Armas, J. (2018). Comunicación interna y clima laboral (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/201405/43/Armas-Jose.pdf> Bernal, C. (2009).

Cadri, J y Prohntichi, E. (2018). Viability of budgets in uncertain environments. Harvard Business Review, vol. 62 no. 4, pp. 150-164.

Campos, Ch.; y Portillo, L. (2018). Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la Alcaldía de Moncagua Departamento de San Miguel, Universidad de El Salvador, Centro América, pp. 3,4.

Carro, F. (diciembre, 2012). La administración científica de frederick w. Taylor: una lectura contextualizada. Recuperado de <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>

Castañeda, Y & Vásquez, J. (2016). La Gestión administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro.

Céspedes Correa, F. J. (2017). Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3217>

Chiavenato, I. (2004). Teoría General de La Administración. (6ª ed.). Madrid: Morata.

Chuquipoma, R. (2017). Control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación del Congreso de la República, Lima – 2016 (Tesis Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5646/Chuquipoma\\_ORK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5646/Chuquipoma_ORK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cifuentes, S. Y. D. (2018). “comunicación organizacional y trabajo en equipo” (estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de quetzaltenango). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>

Cisneros. (2006). Piénsalo bien: ¿es usted un buen o mal compañero de trabajo. Recuperado de [http://elpais.com/diario/2008/06/15/negocio/1213537647\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2008/06/15/negocio/1213537647_850215.html).

Conde, C. (2016). El presupuesto y su incidencia en la contratación de talento humano en el área de logística de la Unidad Ejecutora 404 - Salud Utcubamba 2015. (Tesis Título). Recuperado de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3112/TEISIS%/3112/TEISIS%20BACHILLER\\_CONDE%20ULTIMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3112/TEISIS%/3112/TEISIS%20BACHILLER_CONDE%20ULTIMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, C. et al, (1999). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.  
Fernández, C. et al (1999). Metodología de investigación científica México: Trillas.  
Fowler, N. (2010). Sistemas para mejorar la gestión administrativa. Colombia: Pearson Educación

- Gestión Administrativa en gobiernos locales. (2a. ed.). Buenos Aires: AteneoBrandolini, Gonzales & Hopkins. (2009). Comunicación Organizacional. Buenos Aires: La Crujía.
- Gómez, S. (2006). Metodología de la investigación científica (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo.
- Goodman, Z. (2017). Factors affecting management of budgets at a department in the WesternCape government, South Africa
- Gutiérrez, Instituciones Educativas de la Red 8 -UGEL 01, Villa María del Triunfo, 2014. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 1 de noviembre 2019).
- Hernández, L. (2009). Vale la pena invertir en la comunicación. Organizacional.
- Hernández, S, Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación científica.
- Lujambio, A, et al. (2010). Gestión institucional. México: Mc Graw Hill
- Louffat, E. (2012). Gestión Administrativa en gobiernos locales, (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo Quiroz, E. (2016). En su tesis denominada Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Hidrandina – Chepe 2016, de la Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium- sized commercial enterprises in the city of Mant. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Menéndez, M. (2002). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación
- México: Mc Graw Hill Hernández, C. (2009). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas. Hernández (2014). Metodología de la investigación científica. Barcelona: Gestión 200
- Moreno, García y Gutiérrez (2017). Evidencia de la importancia de la educación financiera en entornos de educación superior. Un estudio empírico en estudiantes del área económica-administrativa. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v8n22/2007-2872-ries-8-22-00163.pdf>
- Münch, L. (2017). Fundamentos de administración Trillas, México, 1994. Valderrama, R. (2013). Metodología de la investigación. (2ª ed.). México: Limusa.
- Principio de Administración y la gestión administrativa según el personal de la Sub gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016 (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9125/V%C3%A1squez\\_CP\\_J.pdf?Sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9125/V%C3%A1squez_CP_J.pdf?Sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, A. y Pasache, J. (2014). El planeamiento estratégico y la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” distrito de San Miguel-Lima (Tesis Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9590>

- Redding, C & Sanborn, G. (1964). *El Poder de la Comunicación en las Organizaciones*. (2da ed.) Buenos Aires: Ateneo
- René, V. (2019), *calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa*. Año 2009, Tesis doctoral, Encarnación, Paragua, p. 10
- Restrepo, H. (2009) sostiene que todo proceso de gestión administrativa Universidad HEC - Montréal y UQÀM (Université du Québec à Montréal) *Revista Mi espacio*. Recuperado de <http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/trinchera/comu-cion-organizacional>.
- Ruiz, G. (2015). *Comunicación organizacional Colombia: Editorial el manual moderno*
- Robertson, R. (1993). *Comunicación pública del conocimiento México: Interamericana Editores*
- Ruiz, M. (2013). *Confiabilidad y validez de la muestra Barcelona: Herder*.
- Sánchez, C y Reyes, M /2015). *Metodología de la investigación científica México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Santa, A. (2015). *Aplicación del sistema integrado de gestión administrativa y la gestión presupuestal en el Ministerio de Educación*. (Tesis de Maestría). (Acceso 1 de noviembre 2019).
- Sayago, L. (2009). *Investigación en comunicación organizacional Córdoba Argentina El from ENGH 076 at University of HealthSciences Lahore*.
- Tamayo, M. (2008), *Metodología de la investigación científica*. México: Trillas.
- Terry, G. & Stephen, F., (2010). Vásquez, P. (2017). *Planificación estratégica*,
- Vásquez, P. (2017). *las planificaciones estratégicas y las gestiones administrativas de acuerdo a los colaboradores de la SubGerencia quedan Mantenimiento a ESSALUD – 2016*,
- Velásquez, B., Ponce V. y Franco, M. (2016). *La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo*. Recuperado de <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42>.
- Vivas, F. (marzo, 2000). *Bozzo INC. Revista Caretas (1611)*. Recuperado de <http://www.caretas.com.pe/2000/1611/articulos/bozzo.phtml>
- Zúñiga, A. (2008). *La Comunicación Organizacional en las Relaciones Humanas*. Recuperado de <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comunicacion>.

# **ANEXOS**

Anexo 1: matriz de consistencia

Título: "Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X1): Gestión administrativa						
<p>¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019? Problemas específicos</p> <p>a) ¿Qué incidencia existe entre la planificación de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019? Específicos</p> <p>a) Determinar la incidencia que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; b) Determinar la incidencia que existe entre la organización de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019??,</p>	<p>Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019. A Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la incidencia que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; b) Determinar la incidencia que existe entre la organización de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa</p>	<p>La gestión administrativa tiene incidencia significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 Hipótesis específicas</p> <p>a) La planificación de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; b) La organización de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Planificación	Requerimiento o Presupuesto	1 - 4	Escala: Ordinal  VALORES  Siempre (5)  Casi siempre (4)  A veces (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)	Óptimo  <16 - 20>  Medio  <10 - 15 >  Bajo  <4 - 9>		
			Organización	Funciones Cargos Procesos	5 - 8				
			Dirección	Autoridad Comunicación Toma de decisiones	9 -12				
			Control	Normas de control Medir Corregir	13 - 16				
			Variable(X2): Comunicación Organizacional						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Descendente	Funciones claras Misión e identidad Correo electrónico Trabajo equipo	1 - 10	ESCALA: Ordinal VALORES Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (62-82)  Medio (41-61)  Bajo (20-40)		
			Ascendente	Reuniones Comunicación Cooperación Información	11 - 19				
			Horizontal	Compartición Apoyo	20 -24				

<p>c) ¿Qué incidencia existe entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019? y d). ¿Qué incidencia existe entre el control de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019?</p>	<p>comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019; c) Determinar la incidencia que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 y d) Determinar la incidencia que existe entre el control de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019</p>	<p>(GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 c) La dirección de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019 y d) El control de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019</p>	<p>Diagonal</p>	<p>Compartición Rumores</p> <p>Coordinación Contactarse Información Procesamiento</p>	<p>25 - 28</p>		
<p>POBLACION</p>	<p>MUESTRA</p>						
<p>Son los 100 trabajadores</p>	<p>La muestra está integrada por 86 trabajadores</p>		<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Estadística Descriptiva Tablas de frecuencias y porcentajes Estadística inferencial Regresión ordinal</p>			

Anexo 2: Instrumentos de las variables

**ENCUESTA: Gestión administrativa**

**ENCUESTA: Gestión administrativa**

Estimado Señor(a):

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta: Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

S= Siempre	CS= Casi siempre	Av= Algunas veces	CN= Casi nunca	N=Nunc a
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	Respuesta				
		siempr e5	casi siempr e4	a veces 3	casi nunca 2	nunca 1
DIMENSION 1: Planificación						
1	Se administran el régimen de pago de las pensiones y compensaciones de sus miembros de la ECGLP					
2	Se administra los recursos de la ECGLP con el fin de incrementarlos					
3	Se planifica en la ECGLP el empleo de sus recursos					
4	La ECGLP administrará otros fondos y prestará otros servicios					
DIMENSIÓN 2 Organización						
5	En la ECGLP, se coordina y dirige las actividades necesarias para llevar a cabo los programas y políticas administrativas de la Caja.					
5	El Recurso humano de la ECGLP, se encuentra capacitado en temas inherentes a la labor que					

	desempeñan					
7	En la ECGLP existe un alto porcentaje de rotación del personal asignado a cargos jerárquicos					
8	En la ECGLP existe un ambiente de desarrollo organizacional que permite al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña					
	DIMENSION 3 Dirección					
9	La gestión administrativa en la ECGLP apoya a la consecución de sus objetivos y metas institucionales					
10	El personal de la ECGLP entiende el significado de gestión pública					
11	El desarrollo institucional es promovido por la dirección de la ECGLP					
12	El personal de la ECGLP participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos institucionales					
	DIMENSION 4 Control					
13	Los Comandos y Jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas					
14	El monitoreo se encuentra registrado y sustentado a través de algún documento					
15	El monitoreo mejora la gestión administrativa					
16	En la ECGLP se realizan evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas					

Cuestionario: comunicación organizacional

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

N=Nunca	F=Frecuentemente	AV=Alguna vez	RV= rara vez	S=Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		Siempre5	Casi Siempre4	A veces3	Casi Nunca2	Nunca1
<b>DIMENSION 1: Comunicación descendente</b>						
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se le permite volver a preguntar acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿El jefe de la ECGLP se interesa por escuchar lo que tiene que decir?					
7	¿Los jefes y demás superiores escuchan sus ideas y comentarios?					
8	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Empresa?					
10	¿Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores?					
<b>DIMENSION 2 Comunicación Ascendente</b>						
11	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?					

12	¿Recibe toda la información de su jefe que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
13	¿Su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
14	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
15	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
16	¿Su jefe le dio a conocer apropiadamente actividades a desarrollar en su puesto de trabajo?					
17	¿Se consulta a los jefes cuando existendudas en lo encomendado?					
18	¿Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral?					
19	Recibe la información necesaria para poderdesarrollarse en sus tareas diarias					
<b>DIMENSION 3 Comunicación Horizontal</b>						
20	¿Existe un clima de confianza entrecompañeros?					
21	¿Existe integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas?					
22	¿La comunicación entre sus compañerosdel mismo nivel es de manera abierta?					
23	¿Se oculta cierta información entrecompañeros del mismo nivel?					
24	¿El lenguaje que emplean sus compañerosdel mismo nivel es clara?					
<b>DIMENSION 4 Comunicación Diagonal</b>						
25	¿Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral?					
26	¿Tiene claro lo que pretende expresar?					
27	¿Cuándo existen conflictos plantean soluciones para solventar las diferenciasentre los colaboradores?					
28	¿Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de laempresa?					

**Anexo 3**

**Base datos Instrumentos**

**Base datos gestión administrativa**

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it55	it16
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
1	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4
1	3	3	4	4	3	2	4	1	4	2	4	4	3	4	2	4
1	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2
1	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4
1	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5
1	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5
1	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4
1	4	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4
1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
2	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4
2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5
2	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4
2	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5
2	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4
2	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
2	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4
2	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5
2	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4
3	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4
3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3
3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4
3	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4
3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5
3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3
3	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5
3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5
4	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4
4	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5
4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4
4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5

4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4
4	3	3	4	4	3	2	5	1	4	2	4	4	3	4	2	4
4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2
4	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4
5	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5
5	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5
5	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4
5	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4
5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
5	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4
5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5
5	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4
5	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5
6	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4
6	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4
6	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5
6	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4
6	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4
6	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3
6	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4
6	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4
6	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5
7	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4
7	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4
7	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5
7	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4
7	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5
7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
7	2	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4
7	3	3	4	4	3	2	5	1	4	2	4	4	3	4	2	4
7	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2
8	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4
8	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5
8	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5
8	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4
8	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4
8	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
8	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4

Anexo 4. Datos comunicación organizacional

Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	
1	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	
12	5	3	3	4	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	
13	3	3	2	4	4	3	3	5	5	2	4	5	2	4	4	3	3	5	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	
14	5	3	4	4	1	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	5	3	4	1	5	3	4	4	4	
15	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	5	3	3	2	2	
18	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
20	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	
21	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	
22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
23	5	5	5	2	4	3	2	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	
24	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
25	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	2	5	3	3	3	5	3	3	2	5	3	3	5	2	2	
26	4	2	4	4	4	1	5	5	4	3	5	4	3	5	4	2	5	4	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	
27	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	
28	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
29	5	3	3	1	4	3	2	1	4	3	1	4	3	1	4	5	3	4	3	5	3	1	4	5	3	3	1	1	
30	4	3	4	5	5	2	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	
31	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	
32	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	1	1	
33	3	5	4	1	4	3	3	3	4	4	1	4	4	1	4	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	4	1	1	
34	3	5	3	4	4	3	1	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	4	
35	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	
36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	1	3	3	3	1	4	
41	5	3	1	2	4	4	4	3	2	1	2	2	1	2	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	
42	3	3	5	5	2	3	4	3	3	5	5	3	5	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5	
43	5	3	3	5	4	5	3	1	5	3	5	5	3	5	4	4	1	5	3	4	1	5	3	4	1	5	3	5	
44	5	5	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	
45	5	5	4	1	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	4	1	5	
46	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	
47	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	1	3	4	4	3	5	
48	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
49	4	3	5	5	5	4	1	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	1	5	3	5	4	5	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	4	5	2	5	4	3	2	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	5	
53	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	
54	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	2	5	3	3	2	5	3	3	3	3	5	4	3	
55	4	2	5	4	4	4	3	4	1	5	5	1	5	5	4	3	5	4	2	3	5	4	3	4	1	5	4	5	
56	3	4	5	5	4	1	4	3	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	3	5	5	1	3	
57	4	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	2	4	3	3	4	
58	4	3	1	4	3	4	4	3	2	1	4	2	1	4	3	1	4	5	3	1	4	4	4	3	2	1	4	4	
59	5	3	3	4	4	2	2	5	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	5	4	3	5	2	2	5	2	3	2	4
60	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5
61	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	4	5	5	1	4	4	3	4	4	5	
62	4	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	5	1	4	2	3	3	3	2	4	
63	1	1	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	1	1	4	5	4	5	3	3	5	4	5	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	3	5	3	4	4	3	1	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3							

77	3	5	3	4	5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	
78	5	5	4	5	5	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5	5	4	1	5	
79	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	
80	3	3	4	5	3	3	1	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	1	3	4	4	3	5	
81	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
82	4	3	5	5	5	4	1	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	1	5	3	5	4	5	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
85	5	5	4	5	5	5	4	3	2	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	5
86	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4

## Otros anexos

### 3.2.2. Prueba de variabilidad

*Bondad de ajuste*

---

Chi-

---

	cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,126	2	,939
Desviación	,127	2	,939

Función de enlace: Logit.

### Hipótesis general

H1: La gestión administrativa incide significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima 2019

Tabla 11

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal*

*Información de ajuste de los modelos*

---

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	66,408			
Final	28,805	37,603	2	,000

Función de enlace: Logit.

Se presentan los resultados de la bondad de ajuste de las variables el cual se rechaza la hipótesis

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de las variables gestión administrativa y comunicación organizacional

---

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,515
Nagelkerke	,596
McFadden	,363

Función de enlace: 2Logit.

Tabla 13

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de gestión administrativay comunicación organizacional

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral OMUORG = 1.00]	-1,813	,483	51,705	1	,000	-2,760	-,866
[COMUORG = 2.00]	,652	,438	7,680	1	,006	-,206	1,510
Ubicación [GESTADM=1.00]	-1,019	,586	24,359	1	,000	-2,169	,130
[GESTADM=2.00]	-,438	,525	20,166	1	,000	-1,467	,591
[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Hipótesis específica 1

H1: La planificación de la gestión administrativa incide significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima2019

Tabla 14

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,708			
Final	25,551	3,157	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 15

*Pseudo R cuadrado de planificación y comunicación organizacional*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,434
Nagelkerke	,503
McFadden	,286

Función de enlace: Logit.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de planificación y comunicación organizacional

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [DESCEN = 1.00]	-1,162	,446	6,787	1	,009	-2,036	-,288
[DESCEN = 2.00]	,862	,436	3,907	1	,008	,007	1,717
Ubicación [GESTADM=1.00]	-,849	,568	2,232	1	,000	-1,964	,265
[GESTADM=2.00]	-,090	,509	3,431	1	,000	-1,089	,908
[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Hipótesis específica 2

H1: La organización de la gestión administrativa incide significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima2019

Tabla 17

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	27,099			
Final	23,502	3,597	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 18

*Pseudo R cuadrado de organización y comunicación organizacional*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,544
Nagelkerke	,629
McFadden	,394

Función de enlace:  
Logit.

Tabla 19

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de organización y comunicación organizacional

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [ASCEND = 1.00]	-2,449	,517	22,476	1	,000	-3,462	-1,436
[ASCEND = 2.00]	,025	,435	,473	1	,000	-,828	,878
Ubicación [GESTADM=1.00]	-,990	,586	24,038	1	,000	-2,138	,158
[GESTADM=2.00]	-,838	,531	9,470	1	,000	-1,879	,203
[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	,000	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Hipótesis específica 3

H1: La dirección de la gestión administrativa incide significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019.

Tabla 20

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,006			
Final	24,354	,653	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 21

*Pseudo R cuadrado de dirección y comunicación organizacional*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,504
Nagelkerke	,583
McFadden	,352

Función de enlace: Logit.

Tabla 22

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de dirección y comunicación organizacional

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [HORIZ = 1.00]	-1,015	,446	19,622	1	,000	-1,889	-,141
[HORIZ = 2.00]	1,328	,458	,005	1	,000	,431	2,224
Ubicación [GESTADM=1.00]	-,151	,571	21,270	1	,000	-1,271	,968
[GESTADM=2.00]	,223	,520	6,302	1	,000	-,796	1,242
[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

#### Hipótesis específica 4

H1: El control de la gestión administrativa incide significativa con la comunicación organizacional en la empresa comercializadora de GLP de uso doméstico en ciudad de Lima2019.

Tabla 23

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	23,259			
Final	22,464	,795	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 24

*Pseudo R cuadrado de control y comunicación organizacional*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,542
Nagelkerke	,628
McFadden	,392

Función de enlace: Logit.

Tabla 25

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de control y comunicación diagonal

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [DIAGON = 1.00]	-2,017	,497	19,714	1	,000	-2,991	-1,042
[DIAGON = 2.00]	,564	,438	,003	1	,000	-,294	1,422
Ubicación [GESTADM=1.00]	-,506	,582	22,473	1	,000	-1,647	,634
[GESTADM=2.00]	-,268	,526	5,857	1	000	-1,300	,763
[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

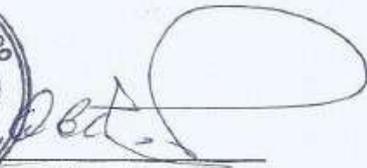
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

**Acta de Aprobación de originalidad de tesis**

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, como revisor de la tesis titulada **Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019** del estudiante **Juan Carlos Noriega Valencia**, he constatado que la presente investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 29 de enero del 2019

  
  
Abner Chávez Leandro  
DNI: 22469265