



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa  
en una academia naval, Guayaquil

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE**  
**Maestra en Administración de Negocios-MBA**

**AUTORA:**

Cajamarca Ruiz, Rocio de los Angeles ([orcid.org/0000-0002-1648-7277](https://orcid.org/0000-0002-1648-7277))

**ASESORES:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([orcid.org/0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

Dr. Castro Balcázar, Rolando Mario ([orcid.org/0000-0002-8622-2135](https://orcid.org/0000-0002-8622-2135))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que con su apoyo pude completar esta nueva etapa de mi vida, gracias por su paciencia y apoyo para terminar con alegría este nuevo reto.

También lo dedico a mi mami que a pesar de ya no estar conmigo siempre me acompaña sus consejos y amor que me dio.

Por último, lo dedico a mis sobrinas para que estén orgullosas de su tía y que siempre logren sus metas a pesar de todos los obstáculos.

Rocío

## AGRADECIMIENTO

Tengo que agradecer a Dios por la oportunidad que tuve de comenzar y culminar esta meta que quería alcanzar, gracias por darme la fortaleza y perseverancia de terminar, como también tener a mis padres a mi lado apoyándome en todos los proyectos que deseo cumplir.

También agradezco a la universidad por permitirme ingresar y terminar esta maestría, de la misma manera a mis docentes por sus consejos y conocimiento que pude adquirir para mejorar mi formación como profesional.

Rocío

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil", cuyo autor es CAJAMARCA RUIZ ROCIO DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID: 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:29:41

Código documento Trilce: TRI - 0626388



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CAJAMARCA RUIZ ROCIO DE LOS ANGELES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ROCIO DE LOS ANGELES CAJAMARCA RUIZ <b>PASAPORTE:</b> 0952154250 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1648-7277	Firmado electrónicamente por: LACAJAMARCAC el 29-07-2023 22:49:04

Código documento Trilce: TRI - 0626389



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. PROPUESTA	33
REFERENCIA	39
ANEXO	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diseño de investigación no experimental descriptiva – propositiva.	14
<b>Figura 2</b> Gestion de Planificacion y Gestion de Organización	20
<b>Figura 3</b> Gestion de Control y Gestion de Direccion	21
<b>Figura 4</b> El nivel de la Gestion Administrativa	22
<b>Figura 5</b> Canales, Mensajes y Proceso de comunicación	23
<b>Figura 6</b> El nivel de la Comunicación	24
<b>Figura 7</b> Propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil	33

## RESUMEN

Esta investigación tiene como finalidad proponer estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil. La metodología de investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo con un modelo descriptivo – propositivo y un diseño no experimental en el cual se utilizó herramientas propias de la investigación cuantitativa; mediante la utilización de instrumentos como la encuesta dirigida a los docentes y trabajadores del área de gestión administrativa de la institución, la muestra fue censal de 56 personas, arrojando como resultado un alto nivel de aceptación con un 54% en la gestión administrativa, pero también existe un considerable número que la considera regular con un 46%, la institución no cuenta con una estructura de comunicación provocando deficiencia en esta área. Llegando a la conclusión de proponer estrategias comunicacionales que ayude a mejorar la gestión administrativa logrando eficiencia y eficacia en los procesos.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, estrategias comunicacionales, comunicación, organigrama, manual de organización y funciones.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to propose communicational strategies to improve administrative management in a Naval Academy, Guayaquil. The research methodology used was of quantitative approach with a descriptive - propositive model and a non-experimental design in which tools of quantitative research were used; through the use of instruments such as the survey directed to teachers and workers in the area of administrative management of the institution, the sample was a census of 56 people, resulting in a high level of acceptance with 54% in the administrative management, but there is also a considerable number that considers it regular with 46%, the institution does not have a communication structure causing deficiency in this area. This leads to the conclusion of proposing communication strategies to help improve administrative management, achieving efficiency and effectiveness in the processes.

**Keywords:** Administrative management, communication strategies, communication, organization chart, organization and functions manual

## I. INTRODUCCIÓN

Las estrategias comunicacionales es uno de los elementos fundamental para establecer un diagnóstico o tener una guía en las tomas de decisiones, objetivos o metas, para dar un posicionamiento o imagen en la organización, interacción o participación de todos los integrantes que están presente en un entorno empresarial. Según Ríos, Páez y Barbos (2020) las estrategias comunicacionales se diseñan para dar solución a problemas latentes que están en una comunidad u organización establecida, también se diseñan a partir de un diagnóstico elaborado, destaca la importancia que brinda para dar una respuesta a necesidades comunicacionales, permitiendo mejorar el entorno y el clima de la organización. La globalización ha ayudado mucho en el desarrollo de la comunicación, herramientas que brinda la tecnología constituyéndose este elemento en indispensable para alcanzar una evolución positiva exitosa en las instituciones. Organismos como la ONU establecen que es importante tener una comunicación eficaz como también un organismo que controle estrategias establecidas para alcanzar distintas metas que las instituciones establecen, expresa que permiten brindar claridad en los objetivos, métodos, productos y acciones que es necesario para alcanzar resultados deseados (ONU, 2021). La comunicación es un elemento esencial para el crecimiento humano, porque logran entender por sí mismos asuntos en cualquier ámbito, sean estos locales, nacionales o internacionales. Según Huamán (2021) en su investigación estableció estrategias de comunicación interna donde mejoraron el clima laboral que fue su objetivo planteado, alcanzado mediante distintas acciones como: integrar al personal, analizar las habilidades, conocimientos y experiencias, establecer metas en común con todo el personal, entre otras, demostrando la importancia que existe en la buena práctica de las comunicaciones en la organización para tener buenos resultados en todos los procesos administrativos de la empresa. Revisando varios conceptos de estrategias o planes de comunicación se puede manifestar que son instrumentos que agrupan de manera sistemática políticas, objetivos, acciones, estrategias y recursos de comunicación, estas se proponen para favorecer a la organización en los procesos de comunicación y guías de la labor comunicativa, estas estrategias promueven seguimiento y evaluación de los procesos administrativos de una empresa (Sánchez y otros, 2019). La principal problemática en la Academia Naval es la poca comunicación asertiva que existe en todos los

niveles en la organización significando un gran problema para todos los colaboradores y docentes que conforman la plantilla educativa. Esta falta de estructura comunicacional afecta a toda la organización, muchos colaboradores como también docentes no saben cómo enviar directrices por medio de sus canales de comunicación provocando confusión y que al receptor llegue el mensaje a medias o cambiado totalmente afectando principalmente a los estudiantes que reciben una directriz de los docentes errónea provocando confusión al principal cliente que son los representantes de los estudiantes. Es necesario recordar que la comunicación es primordial para el crecimiento de la sociedad en especial el mundo de los negocios. Analizando la problemática explicada sobre la comunicación en la gestión administrativa, se determinó las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativos en una Academia Naval, Guayaquil?, ¿Cuál es el estado actual de la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil?, ¿Cuál es el estado actual de la gestión comunicación en una Academia Naval, Guayaquil?, ¿Qué elementos conforman la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil?, ¿Cuáles teorías sustentan las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil?.

La justificación para la realización de esta investigación fueron los siguientes aspectos: teóricos, porque se documentó bibliográficamente diferentes teorías, experiencias y autores, que con estos aportes investigativos acerca de la variable planteada una propuesta para mejorar la comunicación en la organización, donde los problemas generados impactarán positivamente y superarán situaciones que entorpecen la buena administración como: directrices mal direccionadas, falta de comprensión en las tareas, crear mal entorno laboral, desmotivación en los empleados y bajo rendimiento, así mismo considera de gran importancia proponer estrategias o mejoras para que se genere un sistema de comunicación más afectivo y asertivo en toda la plantilla administrativa. Está basado también en un aspecto práctico, porque la aplicación de estas directrices permitirá mejorar la comunicación dentro de la empresa, generando beneficios no solo a el área administrativa sino también a toda la institución y sociedad. El aspecto metodológico, la aplicación del método descriptivo – propositivo, consideran los diferentes aportes teóricos que permitirán la construcción de instrumentos para recoger información, detallar y analizar, dando

apertura a la ejecución de futuros trabajos investigativos en este tema. El análisis de esta problemática, permitió la construcción de la propuesta para mejorar la comunicación acorde a la realidad, donde va a fortalecer y brindar estabilidad al área administrativa, dando seguridad y confianza en los canales de comunicación, para asimilar todas las directrices y funciones permitiendo tener un clima y un ambiente laboral agradable y motivador. Se planteo como objetivo general: Proponer estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil. Como objetivos específicos tenemos: Describir las características que conforma la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, diagnosticar el estado actual de la comunicación en una Academia Naval, Guayaquil, diseñar las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, validar las estrategias comunicacionales que permiten mejorar la gestión administrativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de muchas investigaciones y conceptos recopilados para la construcción de antecedentes y teórica en este proyecto de investigación, se encontró estudios nacionales e internacionales que me permito detallar a continuación: En la actualidad la organización de cualquier índole busca conectarse de manera eficaz con su público a través de estructurar estrategias comunicacionales, de esto radica su importancia. También Calua, Delgado, & López (2020) tenían de objetivo analizar los avances científicos en la comunicación de los estudiantes, la muestra fue de 25 artículos científicos de una población total de 1,602 investigaciones consultadas en bases de datos como Scopus, Ebsco, Academic One File, etc. El enfoque fue cuantitativo con un diseño descriptivo comparativo y retrospectivo, donde alcanzó las siguientes conclusiones: se quiere definir la asertividad como un enfoque de conducta y no como característica de personalidad, es netamente una habilidad en el campo social, dependiendo del punto de vista que tenga cada investigador complementándose la asertividad con la definición de comunicación para poder manifestar la comunicación verbal y no verbal de lo que sentimos, queremos o pensamos. Según Centurion (2020) en su investigación tenía como objetivo plantear estrategias para mejorar la comunicación interna y el clima organizacional del hospital de las Mercedes de Chiclayo, usó una metodología cualitativa tipo descriptiva – Propositiva, utilizando como herramienta de recolección de información una encuesta, la muestra fue de 100 colaboradores del hospital, obteniendo como resultado que no existe una comunicación eficiente y clara dentro de la institución de salud, por medio de la encuesta también indico que un 80% contestaron que no existe canales comunicativos, un 75% expreso que el jefe de área no visita, ni dialoga con los colaborados lo cual es confirmado por el encargado del área de comunicación del hospital, esta dificultad no solo está presente en este aspecto, tampoco tienen acceso fácil rápido y directo de comunicación con la directiva, concluye en su investigación que existen muchas otras variables que influyen en el sistema de comunicación, no existe una buena relación el 32% contestaron esto, otros contestaron que predomina el lenguaje informal dentro de la comunicación un 42% y el 76% sienten que no se les informa los cambios en la política institucional si no cuando ya están aplicado. Ante estos resultados se crearon estratégicas de

comunicación interna con el objetivo de mejorar el clima organizacional y esto ayudaría a que se desarrollen de forma exitosa todas las tareas de las áreas que conforma la empresa. Gonzales (2018) planteo como objetivo un diagnóstico e implementación de un plan estratégico de comunicaciones de una empresa textil para el lanzamiento posicionamiento de la marca, la metodología es cualitativa – descriptiva se enfoca en el desarrollo de una gestión de proyecto en comunicación. Esta tiene como público objetivo o muestra a el personal ejecutivo, personal del soporte administrativo y al personal de fábrica y operativo. La metodología para conseguir una comunicación asertiva se dividió en 3 ejes: la estrategia de negocio, identidad cultural y personas. Concluyo en que un buen plan estratégico de comunicación establecido, tienen que realizar un análisis profundo y exhaustivo del sector para poder entender el panorama general y realizar acciones adecuadas. También como reflexión indica que la comunicación no es solo abordar y posicionar un producto, si no poder comunicar procesos, posicionar materia prima, como también distintas rutas que se puede abordar la comunicación externa. Vergara (2022) su objetivo fue determinar las estrategias comunicacionales aplicadas en la empresa Advility S.A.S. que afectan de manera organizacional, su metodología que uso es cuantitativo descriptivo y analítico no experimental, su muestra fue de 97 clientes potenciales, se recolecto los datos por medio de las técnicas de observación y del instrumento de la entrevista. Concluyo en lo siguiente: existe la ausencia de estrategias y técnicas para desarrollar y mejorar de manera eficaz la información para poder lograr los objetivos de mejorar la imagen, obtener reconocimiento y los contratos de servicios, la empresa no maneja de manera correcta el área comunicacional que envía información a potenciales clientes, y carecen de un plan comunicacional por lo cual no se tiene pasos para difundir información sobre los servicios, en la entrevista se llegó a la conclusión de que la empresa no cuenta con capacitaciones en el área comunicacional, provocando confusiones con otras áreas y tampoco baja potencialidad del área, por ultimo indica la importancia de saber cuáles estrategias se adaptan a la misión y visión de la empresa, que este alineada a los objetivos, esto se debe a que no cualquier estrategia es eficaz para los tipo de servicios que se ofrece y al público que se dirigirá, por lo tanto se debe controlar la información de manera puntual. Según Prathomwat (2020) en su investigación su objetivo era examinar estrategias de comunicación empleadas por la prospectiva de

los estudiantes tailandeses. Su metodología es cualitativa su muestra fue de 66 estudiantes entre mujeres y hombres, dando como resultado que las estrategias más utilizadas eran el cambio de código, pidiendo repetición y abandono de mensajes. Adeyemi & Ademilua (2012) su investigación tenía como objetivo precisar el impacto de la comunicación en una institución estudiada en Nigeria, utilizando una metodología cualitativa, la población fue de 62 universidades, de estas 12 fueron seleccionadas mediante la técnica de muestreo aleatoria simple, de los 25.421 instituciones 3.820 miembros del personal fueron seleccionados, utilizaron como instrumento las encuestas, concluyendo que la comunicación influye bastante en el desempeño del colaborador, también es un punto clave para que exista buenos canales comunicativos, de esta manera cada área en la empresa funciona de manera eficiente y eficaz. Según García y Scharff (2022) su investigación tenía como objetivo definir las estrategias comunicacionales Online en APCER, la metodología es cuantitativo-propositivo utilizó una población de 500 profesionales estos fueron elegidos con un muestreo probabilístico descriptivo, la muestra fueron los alumnos de la carrera de comunicación y profesionales del ceremonialitas, se pudo observar los siguientes resultados muestran que el 35% de las estrategias comunicacionales usadas en el APCER es ineficiente y no se realiza conocimiento de su actividad mediante la red de internet. Correa, García & Meca (2018) en su investigación el objetivo era evaluar la orientación de los grupos de interés y las estrategias de comunicación de la responsabilidad social cooperativa (RSC) en grupos empresariales de economías emergentes en Colombia, su metodología es cuantitativa y su muestra es de 30 BG que analizaron de la bolsa financiera de Colombia, en los distintos informes empresariales clasificados en 4 tipos anuales, de sostenibilidad, informes combinados e integrados, concluyeron que los BG colombianos manejan principalmente estrategias de comunicación donde el dialogo con los grupos de internos es bidireccional, como también se demostró que un segmento significativo de BG deben implementar mejores estrategias comunicacionales para lograr mayores niveles de compromiso, establecer canales y medio de comunicación adecuados para las distintas categorías planteadas. Sanchez, Mackenzie, Jadan & Sobenis (2019) en su investigación tenían como objetivo implementar estrategias comunicacionales internas para fortalecer los procesos administrativos en la institución universitaria, la metodología que se empleo

fue del tipo mixta su muestra está constituida por estudiantes, profesores, directivos, administradores, conserjes y chofer donde el tamaño muestral es de 112, concluyendo que en la institución denotan la inexistencia de un plan comunicacional, utilizan canales inadecuados para difundir y dirigir las actividades institucionales, que para brindar solución fue necesario implementar un departamento de comunicación anexo a la dirección de comunicación que se encargue de analizar e implementar mejoras en los canales de comunicación. Zambrano (2022) en su investigación tenía como objetivo identificar las estrategias comunicacionales para mejorar la imagen cooperativa en el CNEL EP Manta, su enfoque es cuantitativo, de diseño no experimental del tipo descriptivo de corte transversal, su muestra fue los usuarios del CNEL EP de Manta, sacaron por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple, se utilizó como instrumento el cuestionario donde obtuvo las siguientes conclusiones: el uso de estrategias comunicacionales beneficiara a la empresa en el posicionamiento en la cultura de los usuarios, en el desempeño, la satisfacción, confianza y credibilidad en los clientes. Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019) su investigación tuvo de objetivo analizar la gestión administrativa como herramienta para desarrollar procesos administrativos en la empresa, su metodología es descriptiva en su muestra se consideró a 103 personas entre el gerente general, jefes departamentales, empleados y clientes, con enfoque cualitativo y elementos cuantitativos, se emplearon encuestas que dieron estos resultados: mejorar los procesos de cada departamento que conforman la empresa y orientar las actividades a la optimización, mejorar el desenvolvimiento en el personal, mejorar el tiempo de entrega de información entre departamentos, entre otros. Asca, Espinoza, Ramos, entre otros (2021) su investigación tenía el objetivo de analizar los alcances que tuvo la gestión administrativa en los procesos de adquisiciones en una entidad del sector público, es un enfoque cualitativo, la muestra fue de 7 personas entre administradores y el personal especializado dentro de la INEI realizaron entrevistas estructuradas, donde obtuvieron los siguientes resultados: permitieron conocer que estas etapas de gestión deben estar interrelacionadas, se cumplen en plazos, establecen jerarquías, revisar directivas o manuales, estos procesos son supervisados y disponen de personal especializado para lograr objetivos fijados por la entidad de manera oportuna y eficiente. Serkina & Logvinova (2019) su objetivo de su investigación es fundamentar empíricamente los análisis teóricos de

prerrequisito, retos y tendencias en la modernidad global, que afectan el sistema de gestión en universidades modernas. Se emplearon métodos científicos generales y científicos privados: análisis comparativo, su muestra fue de 364 profesores y 144 miembros que conforman el personal administrativo de 3 universidades estatales de Rusia, se utilizó como técnica de recolección de datos las encuestas. Los autores analizaron e identificaron los probables beneficios y las secuelas negativas de las ampliaciones excesiva del alcance de la práctica administrativa en la educación superior. Vázquez (2017) su investigación tiene como objetivo comprender el nivel de aprobación en la comunidad estudiantil de la gestión administrativa que tiene la universidad Santo Domingo de Guzmán, su metodología es descriptiva transversal su muestra universal es de 567 estudiantes de educación superior, su muestra representativa es de 228 estudiantes. La encuesta realizada dio los siguientes resultados: en la gestión actual de la universidad un 58% no está de acuerdo con la gestión administrativa, esto se debe a que están inconformes con los distintivos servicios implementados en la universidad, como también los procesos administrativos del mismo. Challco (2022) su investigación tenía como objetivo establecer la relación de las TIC y la gestión administrativa de la ciudad de provincia Apurímac, 2022. Su enfoque fue cuantitativo, modelo descriptivo, correlacional no empírico, tenía una base de muestra de 111 empleados administrativos municipales en la Provincia de Apurímac. Sus resultados fueron los siguiente: su confiabilidad es de 0,920 en la escala de alfa de Cronbach que indica que sus resultados son confiables, se determinó que el 36% de los encuestados expresan que siempre existe supervisión en cumplimiento del desarrollo de planes de trabajo y la presentación de los mismo en la Municipalidad Provincial de Apurímac. Llego a la conclusión que existe una relación positiva entre las TIC y la Gestión Administrativa porque se tiene una buena implementación de los TIC en cada oficina de la Municipalidad Provincial de Apurímac, se debe pedir una mayor exigencia en la gestión administrativa de los trabajadores. Zamora (2022) su investigación tuvo como objetivo indagar los aspectos teóricos y científicos de la problemática, luego de validar, identificar, analizar se establece un Plan de gestión administrativa para tener efectividad en el desempeño laboral del personal administrativo. La investigación es básica, descriptivo, su diseño fue no experimental, aplico la muestra estadística donde se obtuvo un muestreo de 102 colaboradores en el área

administrativa donde obtuvieron estos resultados el 36,3% no está claro si la institución cuenta con un plan de gestión administrativa lo que le facilitó elaborar un plan desde una perspectiva estratégica y científica para obtener un efectivo desempeño laboral. El 37,3% considero que la institución a veces aplica una evaluación de desempeño, esto nos dice que la institución no cuenta con sistemas de evaluación de desempeño que debe ser constante y adecuada llegando a la conclusión que esta propuesta trajo beneficios sociales y científicos. Fahad (2023) en su estudio de investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión administrativa y la tecnología en la información para el éxito electrónico en el gobierno con un papel de medición de prácticas de gestión del conocimiento, el enfoque fue cuantitativo, este estudio aplico modelos de ecuaciones estructurales, su muestra fue de 163 participantes del sector público de Al-jouf de Arabia Sudita. Los resultados muestran que la tecnología de información y la gestión administrativa aumentan significativamente el éxito electrónico en el gobierno y las prácticas de gestión de conocimiento, también indica que esta gestión ayuda a que se obtenga más éxito y reduce el riesgo en los cumplimientos de objetivos en la organización. Según Shaoxi (2021) en su investigación planteo el objetivo de estudiar la aplicación de la informática en la gestión administrativa para lograr optimizar la calidad de estos procesos y formar el desarrollo de la educación universitaria, utilizó una metodología cualitativa su muestra fue la Universidad de Ciencia y Tecnología de Guangdong donde se estudió la tecnología y cómo influye en la gestión administrativa, concluyeron que el proceso de trabajo de la gestión administrativa es de generar, recopilar, almacenar, distribución, transmisión y utilización de información que es importante en el proceso de administración de información y la gestión de administración, que es necesario recurrir a la tecnología para implementar una plataforma de recursos basados en datos, de este modo mejora la eficacia de la gestión administrativa y proporciona servicio de alta calidad en la institución. Chávez, Casteleo & Villacis (2020) su investigación tuvo como objetivó examinar la importancia de la comunicación en la gestión administrativa en los métodos de las empresas agropecuarias, se utilizó bibliografías confiables, como documentaciones de la comisión Económica de América Latina y Caribe (CEPAL) y del Banco Mundial, para aportar un panorama general en la gestión administrativa en técnicas agropecuarios. Como resultado un papel preponderante en cualquier empresa es la

gestión administrativa porque está direccionada a la ejecución de objetivos en la organización mediante la aplicación de procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control. También Núñez, Torre & Valdospinos (2021) el objetivo de la investigación es definir el proceso y las instrucciones para las actividades en la gestión empresarial dentro del observatorio en Ciencias Empresariales, tiene el enfoque cualitativo, su muestra es de 10 expertos donde realizaron entrevista, concluyendo que se cumplió el objetivo de presentar el manual del proceso de gestión administrativa que se dividió en 4 etapas: la capacitación, pre-incubación, la incubación y aceleración, y el pos-incubación de negocios. Estas etapas describen procedimientos, actividades y documentos que el usuario nuevo del observatorio debe cumplir para poder beneficiarse de los diferentes servicios de la institución. Peña, Sánchez & Sancan (2022) en su investigación tenía como objetivo conocer las ventajas que posee al brindar un buen servicio a los clientes y como estos intervienen en la gestión administrativa, se usó el método cualitativo, utilizo la encuesta, su muestra fue el gerente de la cooperativa de taxi y de sus clientes, como también la parte bibliográfica para dar bases científicas en el análisis, dando como resultado las siguientes afirmaciones: se necesita forjar bases sólidas en la gestión administrativa para obtener la consolidación de la cooperativa; otro aspecto importante es la opinión de los usuarios que subrayan la necesidad que los servicios sean promocionados desde redes sociales o plataformas de comunicación donde se puede dar a conocer la misma. En el análisis de las variables; la primera variable de estudio es la estrategia comunicacional según Barrena, y otros, (2018) muestra que la estrategia comunicacional permite instituir metas claras frente a un análisis de problemáticas comunicativas que están preliminarmente concebidas en el proceso de investigación, donde también establecen las metas y objetivos para dar recursos concretos a los problemas establecidos. Además, las estrategias están compuestas por un diagnóstico, planteamiento del problema, objetivos, imagen estratégica, la matriz operativa, representación de actividades, seguimiento y control, por último, exposición de resultados. En la organización es un pilar fundamental para lograr que el trabajo se desarrolle de manera eficaz y eficiente, el proceso de comunicar es tener transferencia y comprensión de los significados. Dentro de las principales funciones que se puede resaltar están las de control, motivación, expresión emocional e información (Robbins & Coulter, 2005). Las estrategias de

comunicación se diseñan a partir del diagnóstico de los problemas latentes en la organización, este análisis se realiza para dar una solución a las distintas necesidades de comunicación, posicionamiento e imagen (Rios y otros, 2020) La OCDE (2022) implementó estrategias de comunicación para ayudar a la organización a trazar cronogramas y actividades para alcanzar los objetivos centrales planteados, también tienen por objetivo proporcionar orientaciones estratégicas, medidas prácticas y recursos necesarios que se destinan a las oficinas de estadísticas que es la encargada de desarrollar las estrategias, estas dividieron en diferentes etapas para la creación de estrategias comunicacionales: alcance, investigación, análisis, redacción y lanzamiento. La Comisión de Europa (2021) implementaron una guía con distintas estrategias de comunicación donde un enfoque flexible y armonioso ayuda a inspirar y promover, reforzar y crear más consistencia en la organización a largo plazo. Todas estas entidades ven lo importante de tener canales de comunicación claros y precisos, como también centros o grupos encargados principalmente de desarrollar estrategias para poder finalizar programas, actividades u objetivos establecidos. Cerna (2018) indica que las estrategias comunicacionales son herramientas de planificación dentro de la organización que sirven para mejorar el ambiente laboral, como también la imagen e identidad. Esto ayuda a la proyección de identidad en la institución, es decir como quiero verme y como me ven. Esto pueden establecer canales de comunicación adecuadas para que la organización logre su objetivo. Indica distintas dimensiones estrategias comunicacionales que influyen para que estas puedan desarrollarse y ejecutarse de manera correcta, estas son: los canales según Hotmart (2022) son medios físicos por donde se transmite mensajes desde el emisor hasta el receptor. Tenemos por ejemplo estos canales la voz, la radio, la televisión, correo electrónico, celular, redes sociales, entre otros. También López (2021) indica que el canal es un medio donde se comunican datos, mensajes o información que se remite desde un emisor a un receptor. Etecé (2021) ellos dividieron a los tipos de canales de la siguiente manera: 1. Los canales personales, 2. Los canales masivos y por último 3. Los canales bidireccionales y unidireccionales. El mensaje para Thompson (2022) es una idea, información o significados que sean comprensibles tanto para el emisor como el receptor, esto sirve para establecer la comunicación entre ellos, también son un conjunto de símbolos sean verbales o no, siempre deben ser claros caso contrario

nunca se podrá establecer una comunicación. Espinosa (2021) este autor indica que el mensaje en la comunicación es un elemento que abarca información que manda el emisor al receptor a través de los canales de comunicación. Los mensajes van cargados de ideas o conceptos que se comunican a través de un código conocido por ambos, el mensaje puede ser verbales, no verbales, visuales o escritos. El proceso de comunicación según Robles (2019) es una acción de conmutar información entre dos o más participantes que tiene como fin transferir o recoger información, este proceso se divide en 5 pasos: 1. Preparación de la idea, 2. Codificación, 3. Transmitir la información, 4. Decodificación y por último 5. Recepción. La segunda variable de estudio es la gestión administrativa: Según Balan (2017) la gestión administrativa en la actualidad se fundamenta en la teoría administrativa, los métodos cuantitativos, el comportamiento humano y la ciencia de la gestión. Para un desarrollo eficaz se debe tener en cuenta estos puntos: solución de problemas, la mejora del funcionamiento de la institución, como también un claro reparto de competencias mediante el control de la ejecución de tareas. Fayol explico que existen 14 fundamentos principales para la gestión administrativa donde detallaba las funciones de los mandos intermedios y los altos mandos, de cómo interactuar con los colaboradores y en la toma de decisiones. Estas son los principales fundamentos: Partición del trabajo, Mando y responsabilidad, Unidad de mando, Unidad de dirección, Subordinación de interés individual general, Salario, Espíritu de cuerpo. Él tuvo énfasis en las ocupaciones básicas que tiene una empresa para lograr una eficiencia en los procesos para alcanzar objetivos (como se citó en Martín, 2019). Según Gonzales, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) la gestión administrativa es un elemento fundamental en la buena administración, también es el soporte y sostén del desarrollo organizacional, desarrollo económico, desarrollo social y desarrollo tecnológico de los últimos siglos y de forma especial en los últimos tiempos. Cabrera y Huamán (2018) la gestión administrativa es la forma en como estructuran la organización a través de componentes. Para que exista una buena administración depende del gerente o director y como sea su capacidad para manejar las distintas dimensiones que conforman la gestión, estas son: gestión de planificación, gestión de organización, gestión de dirección y gestión de control para lograr satisfacción y calidad en la organización. Las dimensiones de esta variable son: la gestión de planificación según Genwords (2021) es fundamental en todo nivel

organizacional, es la primera función en la administración, consiste en un análisis situacional de la organización, se define objetivos o metas a alcanzar, establecen estrategias generales que permitan alcanzar los objetivos y desarrollan planes de acción que indican como implementar las estrategias. También Cantos, Figueroa & Parrales (2019) expresa que, para lograr cambios importantes en las estructuras organizacionales, se necesita la acción de proyectar estratégicamente esto ayuda a las instituciones para prepararse de enfrentar situaciones que se pueden presentar en el futuro, también ayuda a orientar los esfuerzos a metas realista de desempeño, por lo cual es necesario conocer y emplear elementos que median en el proceso de planificación. La gestión de organización según Indeed (2023) es una estrategia organizacional que se utiliza para implementar el liderazgo, controlar recursos y lograr objetivos. Esta gestión institucional describe la planificación y gestión de personas y recursos para lograr objetivos. Praxis (2020) indica que la gestión de organización es establecer y conservar una estructura de gestión que se aplica a los proyectos, programas o portafolios, o en un contexto en el cual se maniobra. La gestión de dirección según Manene (2015) indica que el objetivo primordial es afirmar que la organización cumpla los objetivos, la estabilidad de operaciones, establecer las estrategias e inspeccionar los cambios producidos en el entorno. Udimá (2023) indica que es un conjunto de funciones, acciones, compromisos, reglas y técnicas que establecen la toma de decisiones en la organización. Por último, la gestión de control según Dextre y Pozo (2012) es la intrusión de control en el desenvolvimiento de actividades que se realizan en la organización para alcanzar objetivos previstos de orden financiero, social o gubernamental, busca asegurar estas actividades y que se desarrollen de manera segura, confiable y continua.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El modelo de investigación que se utilizó es descriptivo-propositivo como indica Guevara, Verdesoto, entre otros (2020) esta investigación se realiza cuando se describe, entre todos sus componentes principales, una realidad que sucede. Esta se encarga de transcribir características puntuales de la población que se va a estudiar.

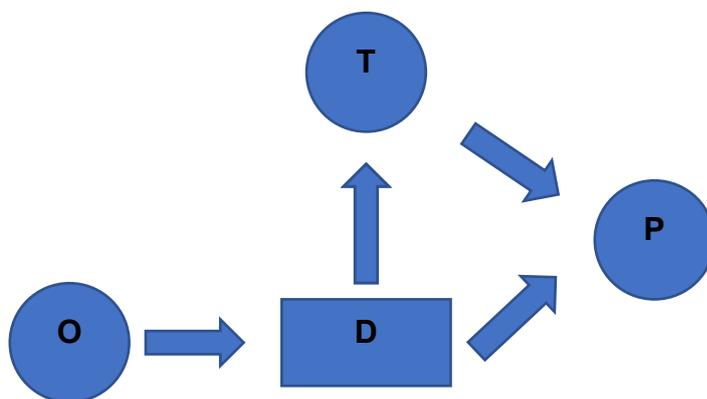
El diseño de investigación es básica no experimental porque no se manipulo deliberadamente las variables planteadas, según Arispe, y otros (2020) estos diseños no manipulan variables, solo se observan fenómenos de manera natural, para consecutivamente analizarlos.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, este método recopilo datos en un conjunto de herramientas de análisis matemáticos y estadísticos que describen, explican y predicen fenómenos mediante datos numéricos. Jiménez (2020) indica que esta metodología mantiene un orden secuencial, exacto y demostrativo, con múltiples criterios que consiente la valoración y contribución a la comunidad científica. La importancia está en la aplicación de una postura diversa, mantiene objetividad en fenómenos observables y traducidos en datos numéricos.

El esquema de diseño de investigación no experimental descriptiva – propositiva según Sampier, Fernández, entre otros (2010) es el siguiente:

**Figura 1**

*Diseño de investigación no experimental descriptiva – propositiva.*



T = Teorías propuesta de las estrategias comunicacionales y gestión administrativa.

D = Propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa.

P = Estrategias para conseguir la comunicación asertiva en la Academia Naval, Guayaquil.

O = Información relevante que se recogerá de la muestra investigada.

### 3.2 Variables y operacionalización

En la investigación se planteó dos variables de estudio: las estrategias comunicacionales y la gestión administrativa. Cada una está planteada con su conceptualización, la definición operacional y sus dimensiones:

Definición conceptual: las estrategias comunicacionales según Cerna (2018) son herramientas de planificación dentro de la organización que sirven para mejorar el ambiente laboral, como también la imagen e identidad. Esto ayuda a la proyección de identidad en la institución, es decir como quiero verme y como me ven, están presentes de forma ordenada en toda la organización porque ayudan a obtener resultados beneficiosos para la organización, ejecutando un diagnóstico previo para alcanzar posicionamiento, reconocimiento, imagen y necesidad de comunicación. Como dimensiones se plantean los canales, el mensaje y el proceso de comunicación. La definición operacional: las estrategias comunicacionales se presentan de forma ordenadas, sistemáticas que permitan superar los resultados obtenido del diagnóstico para alcanzar el posicionamiento, imagen y necesidad de comunión.

La segunda variable es la gestión administrativa, su definición conceptual: esta según Cabrera & Huamán (2018) la gestión administrativa es la manera que estructuran la organización a través de componentes que influyen en la gestión. Para que exista una buena administración depende del gerente o director de su capacidad para manejar los distintos componentes que conforman la gestión, misma que debe de ser sistemática, ordenada, coordinada permitiendo de esta manera el desarrollo organizacional, económico, social y tecnológico. Esta variable plantea las dimensiones que influye en la gestión administrativa como son la gestión de control,

gestión de organización, gestión de planificación y gestión de dirección. Definición operacional: La gestión administrativa es sistemática, ordenada, coordinada y permite el desarrollo organizacional, económico, social y tecnológico.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población según López (2019) indica que es el total de individuos o el conjunto representativo o que podrían representar algún rasgo característico que se estudia. En esta investigación se utilizó la población total conformada por 56 personas divididos en 42 profesores y 14 en el área administrativa. La muestra es censal ya que se abarcó a toda la población que trabaja en la institución, como indica

Figueira & Ana (2016) esto refiere al tamaño de la población, cuando se considera a toda la población para ser estudiada. El muestreo no se aplicó en la investigación debido a que se utilizó el total de la población.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación nuestra base de datos se recolectó por medio de encuestas, aplicándose, mediante un cuestionario a los docentes y el área de administración de la institución para obtener datos fiables acerca del problema en la investigación. La encuesta según Terreros (2021) recopila información valiosa de algún grupo de interés, cuyas respuestas obtenidas se analizan, interpretan para obtener un panorama general que ayuda en las tomas de decisiones, obtener una estrategia o acción específica. Los instrumentos según Hernández & Duana (2020) son elementos que certifican el hecho práctico de la investigación, este instrumento incorpora el recurso o medios para ayudar la investigación, esta también inspecciona y se transforma los datos con el objetivo de resaltar información útil, sugiere conclusiones y en la toma de decisiones.

El cuestionario según Sampieri, Fernández & Baptista (2010) es el instrumento más manipulado para recolectar datos, está conformado por un conjunto de preguntas que se desarrollan de acuerdo a una o varias variables a medir. Este cuestionario se aplicó presencialmente a la muestra planteada de 56 personas con el objetivo de recolectar información para la investigación, estarán alineadas a dimensiones e indicadores de medición, permitiendo, proponer estrategias

comunicacionales para mejorar la gestión administrativa. Se aplicó dos encuestas mediante los cuestionarios, previamente elaborados y validados, las preguntas fueron claras, sencillas y estructuradas, en base a la escala de Likert estaban conformadas por las siguientes alternativas: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca.

Esta fue la estructura de las encuestas para las dos variables establecidas: las estrategias comunicacionales estaban conformadas por 11 ítem de preguntas, 3 para la primera dimensión que son los canales, 3 más para el mensaje y 5 para la última dimensión que es el proceso de comunicación. La segunda variable es la gestión administrativa el cuestionario estaba conformado por 10 ítem de preguntas, la primera dimensión gestión de Planificación serán 3 ítems, la gestión de organización 3 ítems, la gestión de control 2 ítems y por último la gestión de dirección 2 ítems.

Velázquez (2019) la evaluación es el proceso de decretar, adquirir y proporcionar información relevante para calificar decisiones alternativas en la toma de decisiones. Para validar las encuestas se llevó a cabo una evaluación de juicio de expertos ellos aprobaron el contenido de las encuestas y la confiabilidad de las mismas. Según Robles & Rojas (2015) esta evaluación de expertos reúne dos criterios de calidad: validez y confiabilidad. La validez según Contreras (2015) es la facultad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada la dimensión en la cual la medición se ha diseñado. Esto nos dice que se debe medir únicamente la dimensión por la cual se diseñó. La confiabilidad según Caicedo (2016) es el nivel en que la aplicación de una medición repetida al mismo sujeto u objeto se obtiene los mismos resultados una y otra vez, estas deben ser iguales. Para obtener la confiabilidad de los datos se utilizó el coeficiente de Cronbach, este midió la consistencia interna que tiene valores de 0 hasta 1, para verificar si no se recolecta información defectuosa.

### 3.5 Procedimientos

En primer lugar, explique a las autoridades sobre la encuesta y el trabajo que realice en la institución, además de indicamos la carta de autorización por parte de la universidad que fue aprobada previo a la aplicación de las encuestas, aclaramos todas las dudas de mi trabajo y me entregaron la carta de autorización para aplicar las encuestas.

La recolección de datos fue de la siguiente manera: para realizar un cuestionario según Avanzia (2019) lo más importante es establecer preguntas que realmente calculen con mucha precisión opiniones y comportamientos de los encuestados, esta parte es la más primordial para elaborar un cuestionario o encuesta, está dividida en distintos pasos se realizó para elaborar un cuestionario: 1. Se debe identificar el objetivo de realizar este cuestionario, 2. Se realizó las preguntas necesarias, 3. El cuestionario es sencillo y corto, 4. Se realizó preguntas que sean muy clara de entender, 5. Se evito usar un lenguaje muy tecnico o modismos, se uso un lenguaje fácil y sencillo de entender, 6. Se eligió qué tipo de preguntas se va usar, en el caso de esta investigación serán preguntas cerradas, 7. Se estipulo un tiempo estipulado para elaborar el cuestionario, y por último 8. Después de aplicar el cuestionario se recopiló y analizo los resultados. Estos son los distintos pasos que se realizó para elaborar y obtener los resultados requeridos para esta investigación.

### 3.6 Método de análisis de datos

En este proyecto de investigación se Excel para introducir los datos que se obtuvo del cuestionario aplicado, también se realizó una base de datos para obtener los resultados de los objetivos planteados, después con el programa SPSS versión 20 se utilizó para crear los gráficos de los resultados de las encuestas. Este también se utilizó para obtener el nivel de confiabilidad de las encuestas por medio del método de Cronbach. Salmerón (2015) indica que este software es libre para análisis de datos, es presentada de modo gráfico o escrita en el lenguaje de programación, también utiliza bibliotecas científicas para los procedimientos matemáticas y gráficos.

### 3.7 Aspectos éticos

La ética del proyecto según Galán (2010) está relacionada con los valores porque demuestra lo justo, bueno y adecuado, caso contrario cuando no se respeta la ética es indeseable. La investigación esta complementada con valores de aprendizaje, responsabilidad, respeto y honestidad. También se respetó el consentimiento informado de la empresa mediado por una carta enviada por parte de la universidad cesar vallejo a los directores del centro educativo, también la confidencialidad en los datos obtenidos, las repuestas o información que se obtiene de los actores involucrados cumplirá con los principios de objetividad y transparencia, se respetará los datos proporcionados, estos solo se utilizarán con fines de análisis que permitirán construir o mejorar la información que se va a recopilar.

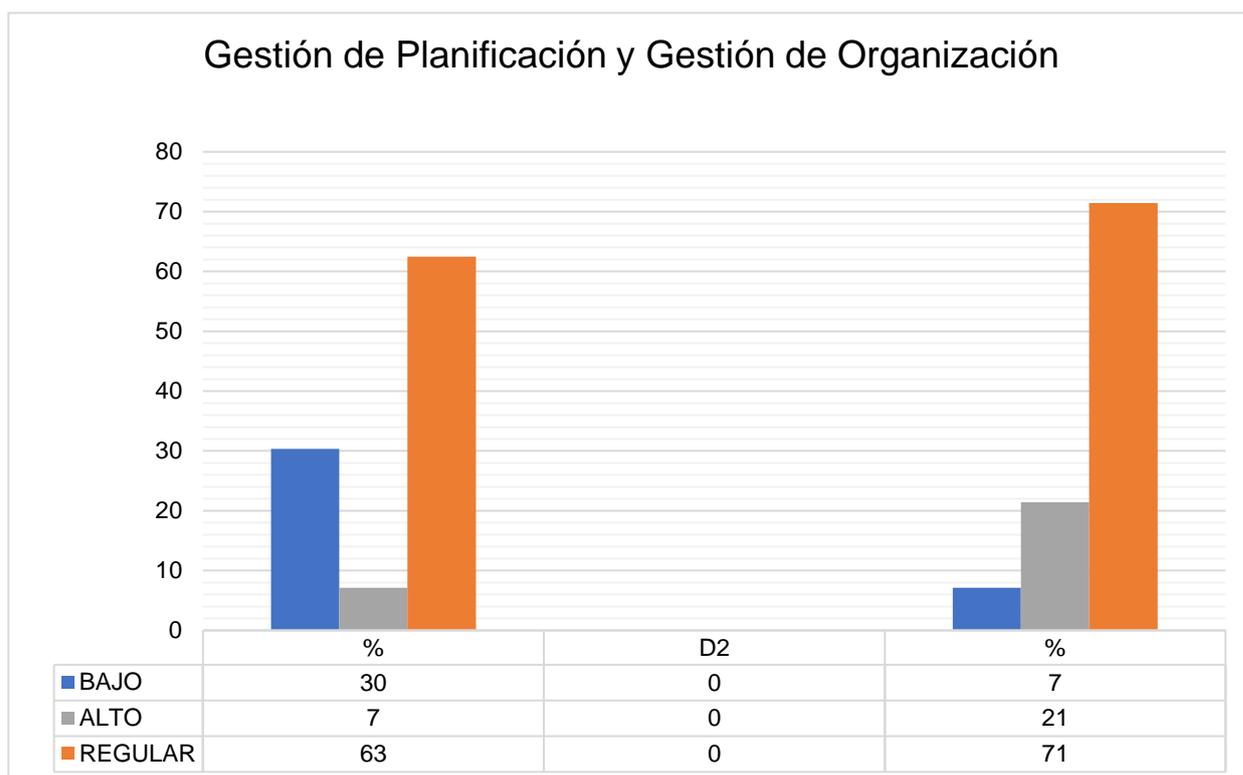
Se siguió las normativas APA 7 siguiendo las normas de redacción para la organización de citas y referencias para la preparación de nuestro proyecto de investigación, serán las determinadas por la Asociación Americana de Psicología (APA). Esta fue aceptada como normativas a seguir en la composición de los proyectos de investigación en la Universidad Cesar Vallejo.

Por último, se cumplió las normativas del código de ética en la investigación de la universidad Cesar vallejo donde establecen series de normas que regulan las buenas prácticas, asegurando los principios éticos de bienestar y autonomía de los colaboradores en la investigación, la responsabilidad y honestidad de los investigadores en la manipulación de información en el procesamiento, interpretación, y elaboración del informe de investigación y la divulgación de los diferentes hallazgos.

#### IV. RESULTADOS

Figura 2

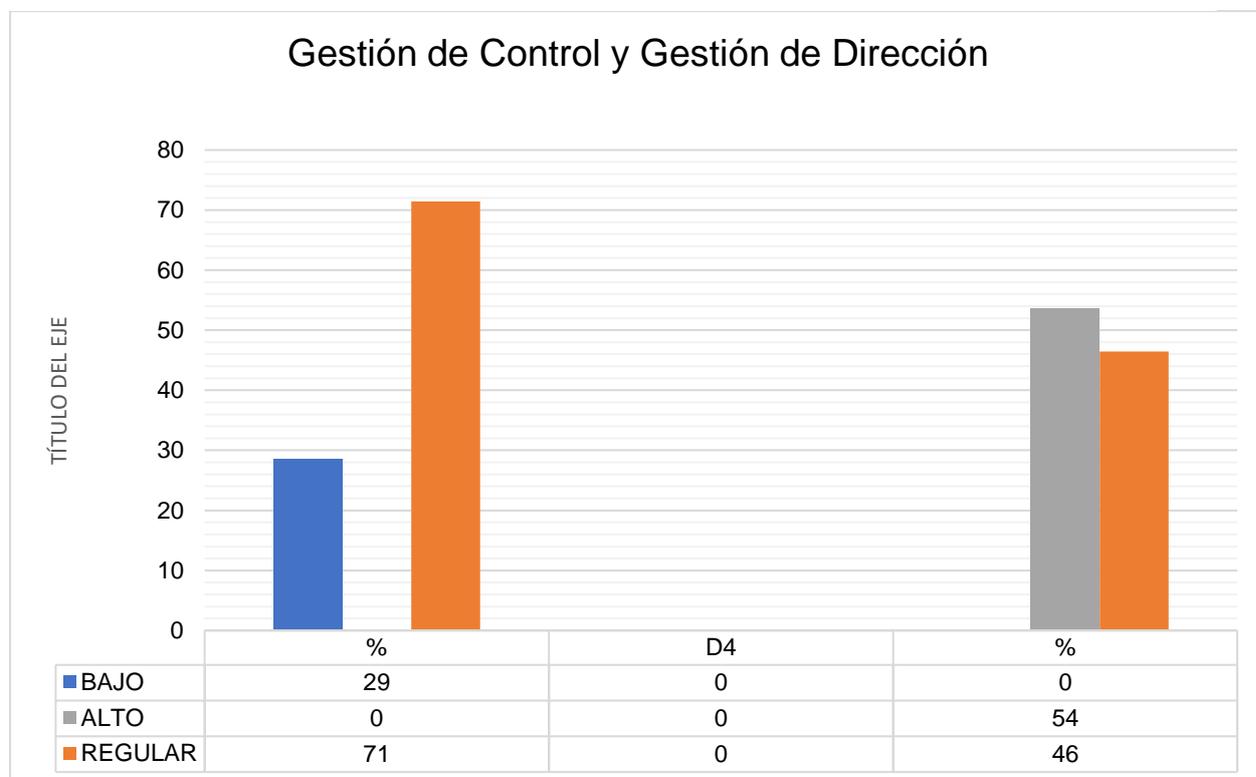
Gestión de Planificación y Gestión de Organización



*Nota.* Como se evidencia en la figura, solo un 7% indica que se cumple la gestión de planificación en la institución, en cambio un 63% dice que es regular el cumplimiento de esta gestión y un 30% indica que es bajo. En la gestión de Organización el 71% indica que es regular la gestión de control en las actividades que se realizan en la institución, el 7% dice que es bajo esta gestión, y un 21% expresa que el nivel es alto.

**Figura 3**

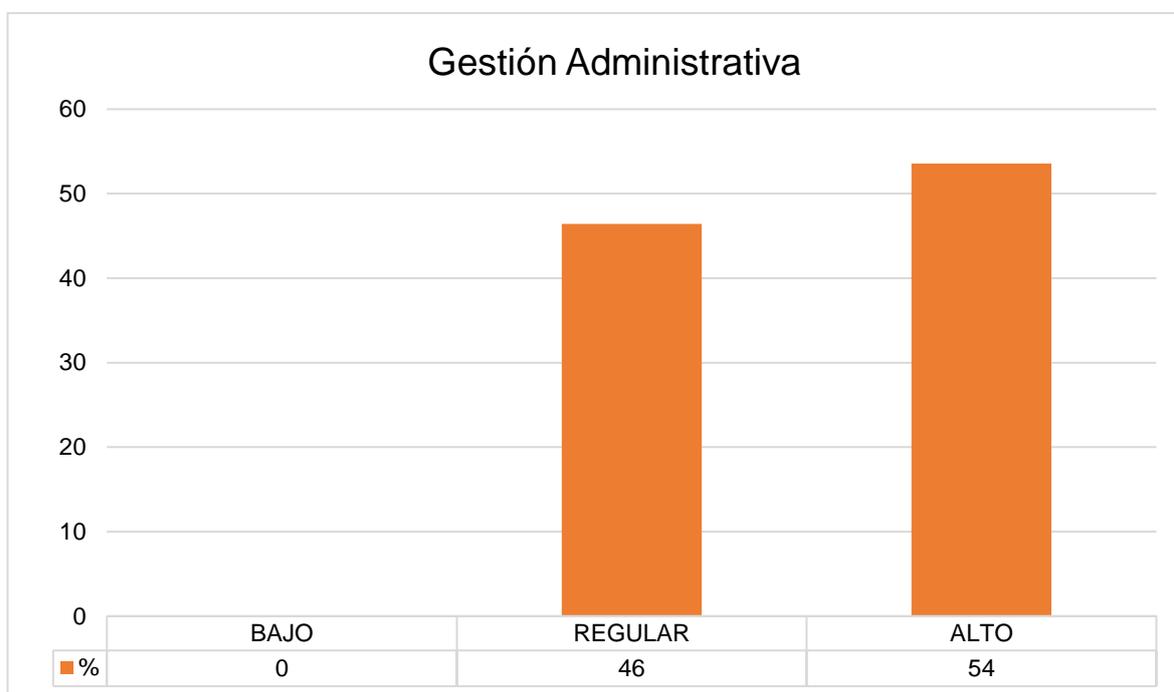
*Gestión de Control y Gestión de Dirección*



*Nota.* Como se puede observar la figura el 71% indica que es regular la gestión de control en las actividades que se realizan en la institución, el 29% dice que es bajo y hay un 0% en el nivel alto en esta gestión. En la gestión de Dirección el 54% indica que es alta esta dirección de actualización y capacitación de nuevos conocimientos y herramientas en la educación, pero también un 46% indica que es regular esta gestión.

**Figura 4**

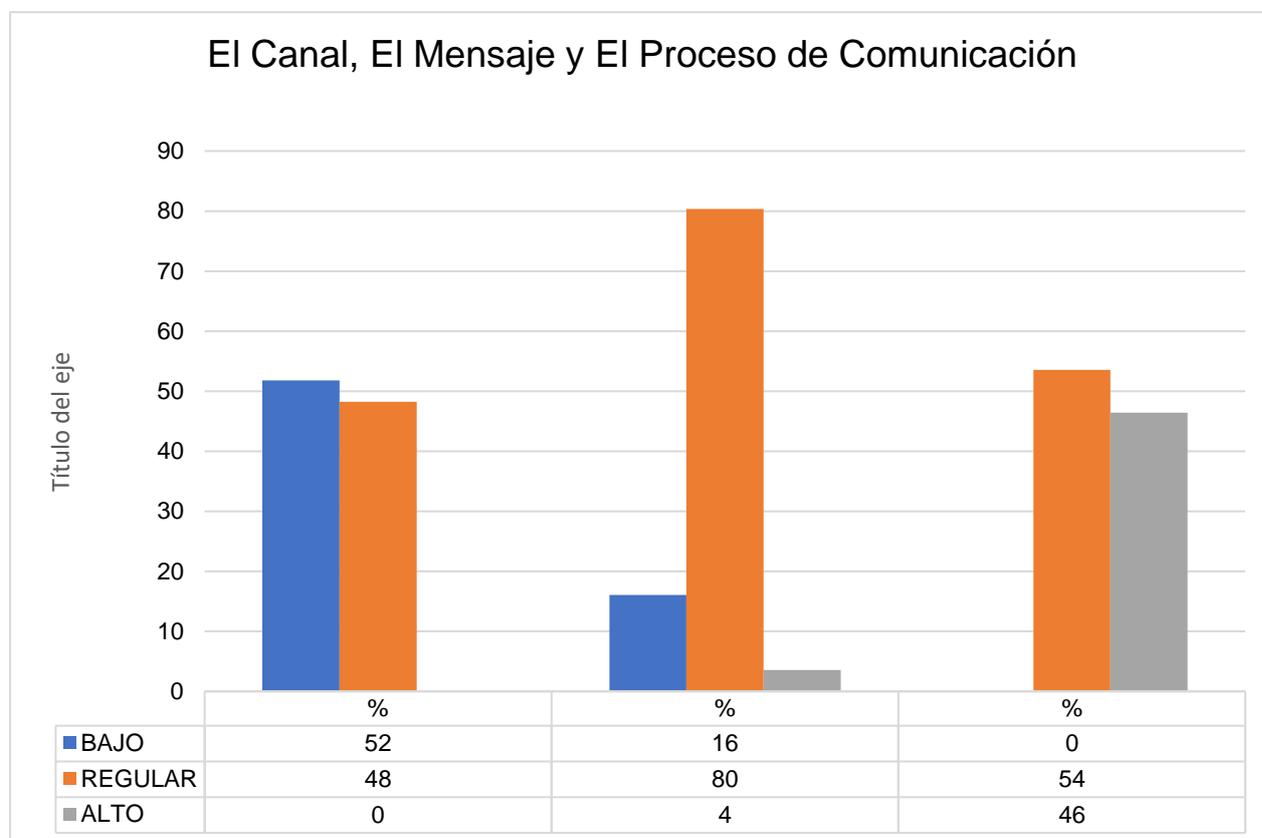
*El Nivel Total de la Gestión Administrativa*



*Nota.* Como se observa en la figura la mayoría de los encuestados indica que existe un nivel alto que equivale al 54% en esta gestión, pero se aprecia que hay también un 46% de encuestados que indicaron que es regular esta gestión administrativa en la institución.

**Figura 5**

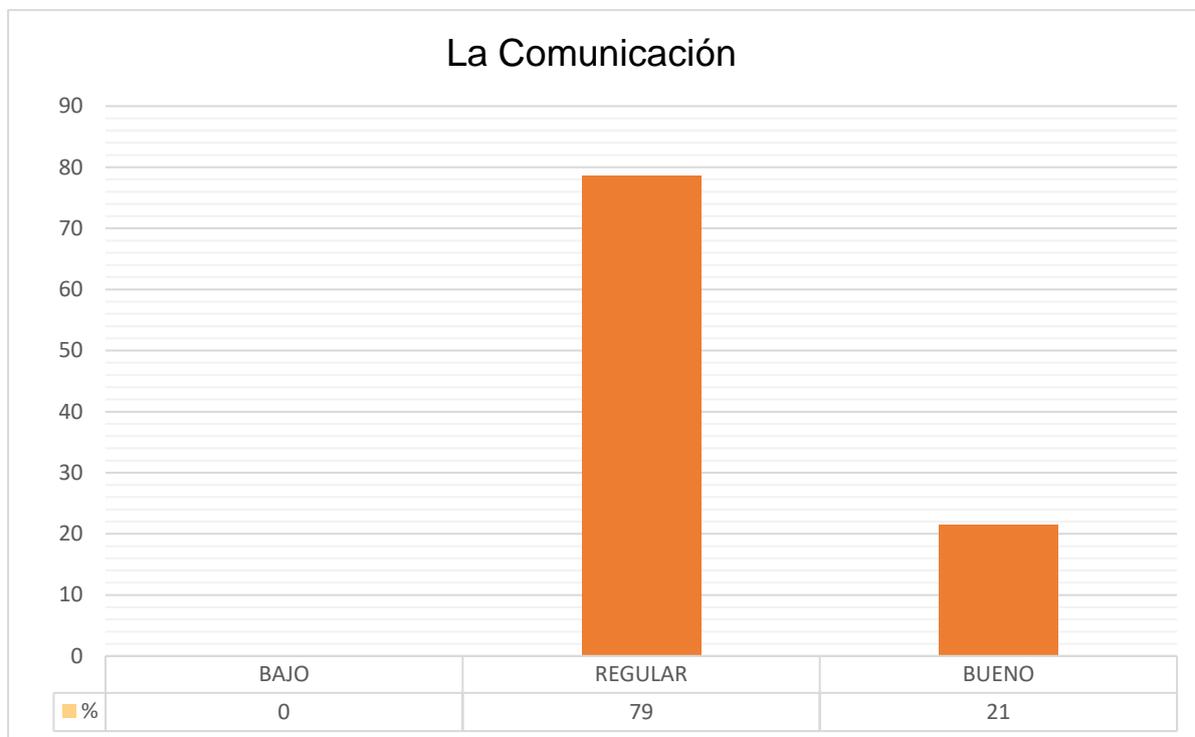
*El Canal, El Mensaje y El Proceso de Comunicación*



*Nota.* En la figura se muestra que un 52% indicaron que es bajo la aceptación de los canales de comunicación que existen en la institución, pero también un 48% acepta estos canales de forma regular. El mensaje un 4% indica que es alto el nivel de aceptación de los mensajes que se envían en la institución, mientras que un 80% dicen que son regulares el contenido del mensaje y solo un 16% indica que es bajo. El proceso de comunicación muestra que un 46% indica que el proceso de comunicación es alto, mientras que un 54% dice que es regular.

**Figura 6**

*El Nivel Total de la Comunicación*



*Nota.* Como se observa en la figura el 79% de la población indico que la comunicación es regular y solo el 21% indica que es bueno.

## V. DISCUSIÓN

Para llevar a cabo la discusión se toma en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos, estos puntos se llevaron a confrontar con los antecedentes y los referentes teóricos planteados que los sustentan a continuación: Siguiendo con lo planteado, el primer objetivo fue describir las características que conforma la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, se inició investigando distintos autores en la que proponen varios conceptos y características, se analizaron varios procesos de la gestión administrativa que se cumplen en las instituciones encontrándose en varios trabajos y conceptos realizados como el de Balan (2017) donde señala que para tener un desarrollo eficaz se debe tener en cuenta los siguientes puntos: solución de problemas, mejorar el funcionamiento de la institución, como también un claro reparto de competencias mediante el control de la ejecución de tareas que es lo que se busca en la institución y se cumple de forma irregular, estas generalidades planteadas de la gestión administrativa, coincide con el análisis en la institución donde encontramos estas características: existen ciertos procesos de planificación de actividades en las que se consideren el tiempo que tomarían realizarlas, sin embargo no existe una asignación asertiva de las distintas actividades, el monitoreo y control para verificar el cumplimiento de estas actividades no es de forma recurrente, la evaluación para determinar si se cumplen los objetivos planteados no se realiza de manera continua. En lo que se refiere a las características en los perfiles de puestos de trabajo para asignar responsabilidades, se realizan revisiones no profundas de los perfiles de contratación y los manuales de funciones de desempeño de los jefes de área y del resto del personal.

En lo que se refiere al control de las actividades y la gestión de los manuales de actividades no remuneradas, como también el delegar funciones de forma equitativa de acuerdo a el puesto de trabajo, no se realiza de forma recurrente esto coincide con lo analizado en la investigación de Zamora (2022) donde no se aplica de forma regular la evaluación de desempeño, como tampoco cuenta con sistemas de evaluación de actividades no remuneradas como sucede en la institución analizada, llegando a la misma conclusión que la evaluación debe ser constante así como la evaluación de desempeño para beneficio de toda su plantilla de colaboradores.

Con lo explicado anteriormente podemos afirmar que las distintas características importantes de la gestión administrativa explicadas previamente influyen para tener un buen desarrollo organizacional, económico, social y tecnológico esto coincide con lo manifestado por Gonzales, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) donde la gestión administrativa es un elemento fundamental en la buena administración, también es el soporte y sostén del desarrollo organizacional, desarrollo económico, desarrollo social y desarrollo tecnológico de los últimos siglos y de forma especial en los últimos tiempos.

El segundo objetivo planteado fue diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, se inició con el análisis de la dimensión de gestión de planificación donde se obtuvieron los siguientes resultados: cómo se evidencia en la figura 2, solo un 7% indicó que se alto el nivel de cumplimiento de la gestión de planificación en la institución, en cambio un 63% dice que es regular el cumplimiento de esta gestión y un 30% indica que es bajo este control en la institución. Relacionando los hallazgos con el trabajo de Asca, Espinoza, Ramos, entre otros (2021) en su investigación exponen los siguientes resultados: que para tener una gestión administrativa optima se necesita cumplir los plazos, establecer jerarquías, revisar las directrices o manuales, siempre estar supervisando y tener personal especializado para logara las actividades y objetivos de manera oportuna y eficiente, esto no se evidencia que exista en la institución investigada, de la misma manera en el plantel educativo analizado no existe un control recurrente provocando en los docente y en el área de la gestión administrativa múltiples problemas en su gestión administrativa.

Dentro de la gestión de organización se pude observar que los resultados coinciden con lo realizado por Zamora (2022) en su investigación obtuvo como resultado del 67,3% muy parecido a los resultados obtenidos en esta investigación según demuestra la figura 2 es regular, pues el 71% consideró que la institución a veces aplica una evaluación de desempeño, de este análisis se desprende que en ambas instituciones no cuentan con sistemas de evaluación de desempeño que debe ser constante y adecuada al igual que gestión y el control en las actividades que se realizan en la institución, demostrando que se desarrollan de forma regular las distintas actividades en especial la de evaluar el desempeño de los trabajadores.

La gestión de control como indica la figura 3 el 71% dice que es regular la gestión en las actividades que se realizan en la institución, esto quiere decir que se debe mejorar las directrices que se dictan al momento de delegar funciones de manera equitativa y eficaz relacionando con el trabajo ejecutado por Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019) su investigación procedió a mejorar los procesos de cada departamento implementando herramientas de gestión administrativa para mejorar la orientación de las actividades, mejorando el desenvolvimiento en el personal, mejorar el tiempo de entrega de información entre departamentos, entre otros.

En la gestión de Dirección como indica en la figura 3 a pesar de tener el 54% de porcentaje mantiene un 46% que indica que es regular esta gestión. Señalando lo que investiga Peña, Sánchez & Sancan (2022) en su trabajo donde señala que se necesita forjar bases sólidas en la gestión administrativa para obtener la consolidación de la cooperativa; pero también tener una consolidación en el uso de redes sociales o plataformas de comunicación para que se puede dar a conocer la misma. Este es un punto importante para mejorar la puntuación regular de esta dimensión tener mejoras en capacitación en el uso de herramientas tecnológicas y de redes sociales.

En el diagnostico general de la gestión administrativa se obtuvo los siguientes resultados: se tiene un nivel alto en esta gestión que fue del 54%, pero también un 46% que indicaron que es regular esta gestión de administración en la institución. Vázquez (2017) en su investigación expresa que la gestión actual de la universidad un 58% no está de acuerdo con los procesos que se llevan a cabo, esta es una situación casi similar a la institución investigada que, a pesar de tener un alto nivel de aceptación, una parte importante de la población no está conforme con los distintos procesos de gestión provocando molestias en el plantel de la universidad que fue estudiada.

El tercer objetivo fue diagnosticar el estado actual de la comunicación en una Academia Naval, Guayaquil. Se comenzó con el análisis de la dimensión de canales donde los resultados obtenidos y reflejados en la figura 4 se muestra que un 52% considera que es bajo la aceptación de canales de comunicación que existen en la institución, esto coincide con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas

que realizó Centurion (2020) en su investigación obteniendo como resultado que no existe una comunicación eficiente y clara dentro de la institución de salud, por medio de la encuesta también indico que un 80% contestaron que no existe canales comunicativos coincidiendo con lo obtenido en la encuesta donde demuestra que en la institución no tiene canales claros donde se comunican y esto provoca deficiencia en la comunicación y no es clara internamente.

En el análisis de la dimensión del mensaje de acuerdo a la figura 4 se obtuvo que un 80% de los encuestados dijeron que son regulares el contenido del mensaje ejecutados en la institución, los tipos de mensajes más usados son escritos y orales pero consideran que no tienen estrategias comunicacionales correspondiente a los mensajes, por el contrario Prathomwat (2020) en su investigación obtuvo como resultado que las estrategias más utilizadas eran el cambio de código, pidiendo repetición y abandono de mensajes. En esta universidad si tienen implementadas distintas estrategias comunicacionales respecto a los mensajes al contrario de la investigación que no existen.

En la dimensión del proceso de comunicación en la figura 4 muestra que un 54% indica que es regular la aceptación de la manera en cómo se lleva a cabo la interacción de intercambio de información, esto influye que existan problemas de dar las directrices a los coordinadores y profesores provocando confusión, generando mal desempeño laboral, y que en el área de gestión administrativa no se lleven a cabo las funciones de manera eficiente y eficaz. Esto sustenta Adeyemi & Ademilua (2012) en su investigación donde concluyeron que la comunicación influye bastante en el desempeño del colaborador, también es un punto clave para que exista buenos canales comunicativos y evitar confusiones, de esta manera cada área en la empresa funciona de manera eficiente y eficaz.

El nivel de comunicación como se observa en la figura 5 el 79% de la población indico que la comunicación es regular y solo el 21% indica que es bueno. Relacionando con el trabajo ejecutado por Zambrano (2022) en su investigación llegó a las siguientes conclusiones: que el uso de estrategias comunicacionales beneficia a la empresa en el posicionamiento en la cultura de los usuarios, en el desempeño, la satisfacción, confianza y credibilidad en los clientes. Esta es la razón del porque es importante implementar estas estrategias para mejorar el nivel de aceptación en

la comunicación, como también tener los beneficios, en el desempeño laboral, la satisfacción de los colaboradores, y mejorar la confianza y credibilidad del principal cliente que son los padres de familia.

El objetivo de diseñar las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval se realizó por los distintos resultados encontrados para mejorar los procesos de comunicación en la gestión administrativa donde no existen directrices o técnicas para el intercambio de información para lograr objetivos, mejorar los procesos y evitar las confusiones que afectan a los colaboradores estas mismas razones coinciden con lo encontrado por Vergara (2022) donde existe la ausencia de estrategias y técnicas para desarrollar y mejorar de manera eficaz la información para poder lograr los objetivos de mejorar la imagen, obtener reconocimiento y los contratos de servicios estas provocan confusiones con otras áreas y tampoco baja potencialidad del área, por estos distintos problemas es que se desarrolló la propuesta tanto en la investigación de Vergara, como también la que se está proponiendo en la institución naval.

Como ultimo objetivo es validar las estrategias comunicacionales que permiten mejorar la gestión administrativa, para la validación de esto se pidió una evaluación de jueces expertos, pero para conseguir la aprobación se necesitó un análisis profundo de la situación en la institución para tener un panorama claro de las necesidades de la institución, y proponer las acciones adecuadas para la solución de estas, esto coincide con lo que indica Gonzales (2018) que para un buen plan estratégico de comunicación se tiene que realizar un análisis profundo y exhaustivo del sector para poder entender el panorama general y realizar acciones adecuadas.

La relevancia de esta investigación fue las conclusiones y análisis encontrados donde autores como Gonzales, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) donde indican que la gestión administrativa es un elemento fundamental en la buena administración, también es el soporte y sostén del desarrollo organizacional, desarrollo económico, desarrollo social y desarrollo tecnológico, esto se evidencia en los problemas que existen en la institución donde la falta de estructura comunicacional afecta a toda la organización, afectando el desarrollo económico a la falta de un posicionamiento más seguro de la institución en el mercado educativo

provocando una disminución de matrículas de estudiantes y provocando la disminución del flujo económico, en los ámbitos sociales y tecnológicos por la falta de capacitación y actualización regular para el desarrollo de herramientas en los profesores y por ende que puedan aportar a la comunidad, por último el desarrollo organizacional afecta en la expansión de la institución y también en el funcionamiento en las distintas áreas que confirman la organización. Probando que tener estos problemas afectan principalmente en la gestión administrativa afirmando la importancia de esta.

## VI. CONCLUSIONES

- Hace falta un plan de estrategias comunicacionales para la que la gestión administrativa fluya en todos los procesos que la institución ejecuta principalmente en el aspecto de la comunicación.
- En el primer objetivo planteo describir las características que conforman la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, analizando los resultados y los autores que explican los procesos y características de la gestión administrativa se demuestra que en la institución siguen estos procesos: la institución sigue ciertos procesos de planificación de actividades, también control de actividades cuando se indican directrices, la gestión de los manuales de actividades remuneradas, también delegar funciones de forma equitativa.
- El segundo objetivo que planteo era diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, como se evidencio en los resultados existe un nivel de aceptación, pero también, pero, los resultados más altos expresaron inconformidad e inclusive consideran que es regular la gestión administrativa en las diferentes áreas, concluyendo que eso se ha generado debido a la falta de una buena comunicación oportuna y asertiva.
- El tercer objetivo que planteó fue diagnosticar el estado actual de la comunicación en una Academia Naval, Guayaquil, como se observa en los resultados existe un nivel alto donde indican que es regular la comunicación en la institución lo que motiva que la gestión y el desarrollo de los procesos no fluyan y eso hace que el trabajo administrativo no sea eficiente.
- El cuarto objetivo planteado fue diseñar las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil, con el análisis de los resultados quedó demostrado que existe a necesidad de plantear directrices o estrategias para mejorar la comunicación y por ende optimizar la gestión administrativa.
- El último objetivo que se plantea fue validar las estrategias comunicacionales que permiten mejorar la gestión administrativa, para lograr esto se realizó una evaluación de jueces expertos que aprobaron esta propuesta para poder ejecutarla.

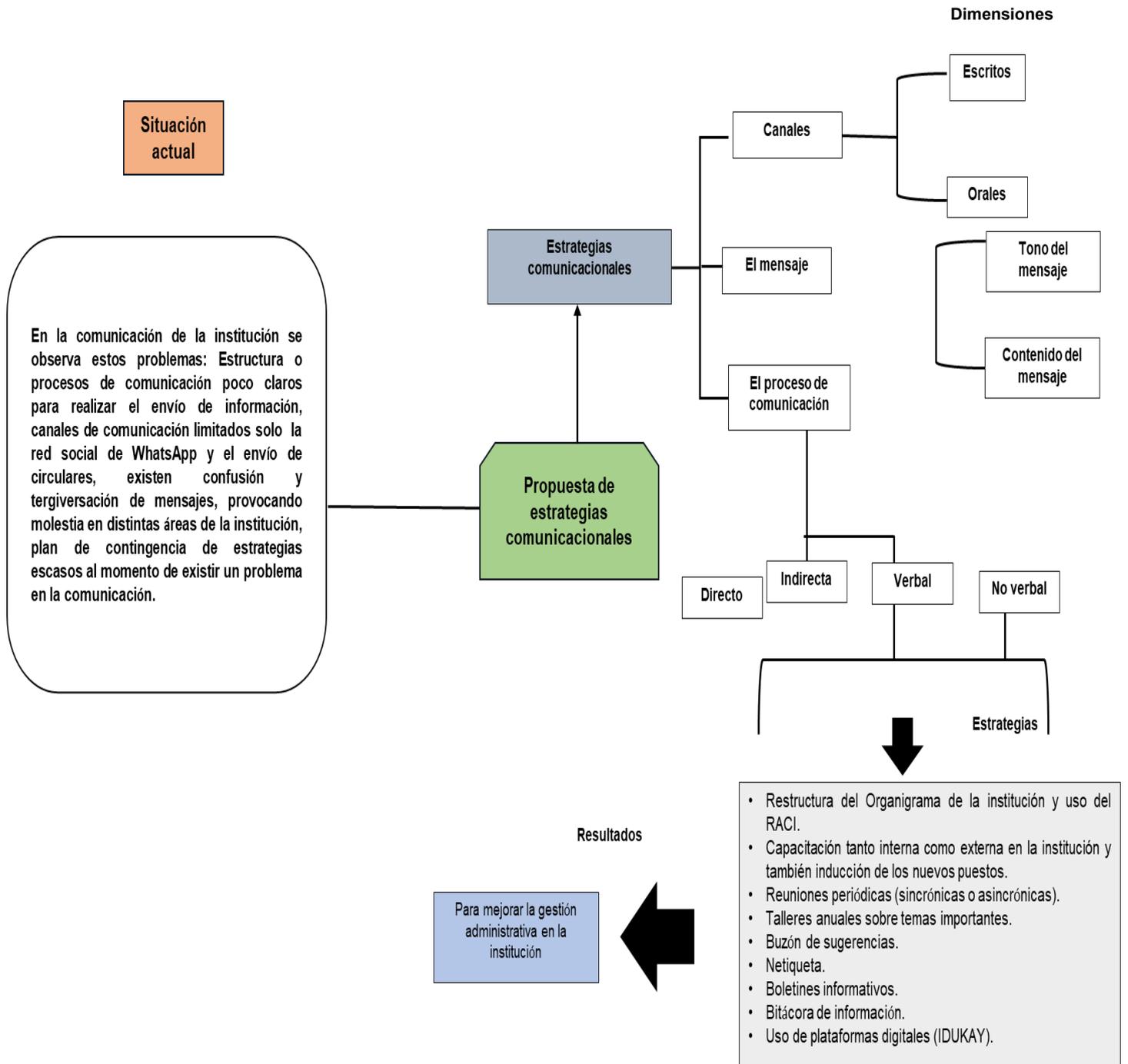
## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación de la propuesta “Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia Guayaquil”, sustentada por el análisis de la situación actual, establecer los objetivos de manera específica, tener definido la población a quien va dirigido, diseñar acciones, concretar los plazos, tener el presupuesto específico, analizar los resultados y por último aplicar la propuesta.
- Se recomienda que los directivos revisen, analicen las características que se distinguen en los procesos que ejecuta la institución para realizar una reingeniería en varias áreas estableciendo características claras de los procesos que se ejecutan en la gestión administrativa aplicando estrategias comunicacionales que lleven a ejecutar una gestión de calidad con eficiencia y eficacia en todas las áreas.
- Se recomienda a los directivos, jefes de áreas y departamentos orientar de forma oportuna, con un liderazgo claro y efectivo las directrices, hacer seguimiento a la aplicación de los lineamientos y estrategias que se plantean en la propuesta para mejorar la gestión administrativa y alcanzar eficiencia y eficacia en los procesos que realizan cada área.
- Recomendar a los jefes departamentales tener en cuenta las directrices e información enviada sea oportuna, que los canales a utilizar sean operativos y que se apliquen las estrategias de comunicación para mejorar la marcha general de la gestión administrativa de la institución.
- Se recomienda a los directivos de la institución que se debe socializar todas las estrategias planteadas, porque su ejecución de forma planificada, ordenada permitirá alcanzar una gestión administrativa de calidad, redundando en beneficio a toda la institución
- Recomendar la aplicación de la propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil la ejecución y desarrollo ayudará a alcanzar la visión y misión de la institución, generando una gestión administrativa de calidad

## VIII. PROPUESTA

Figura 7

*Propuesta de Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil*



## TÍTULO DE LA PROPUESTA

Propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil

### I. DATOS GENERALES

**1.1. Denominación:** Propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa.

**1.2. Lugar:** Guayaquil.

**1.3. Beneficiario:** Unidad Educativa Academia Naval Altamar.

**1.4. Responsable:** Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz.

**1.5. Duración:** 11 semanas.

La comunicación es elemento fundamental para la marcha exitosa de toda institución por esta razón se plantea en esta propuesta estrategias que permita mejorar el desarrollo de la gestión administrativa institucional.

### I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la institución cada día se envían y reciben muchas directrices y ordenes que se deben cumplir o direccionar en todo el plantel educativo, la poca comunicación asertiva que existe en la estructura de la organización es una gran problemática. La falta de estructura comunicacional afecta a toda la organización, muchos colaboradores como también docentes no saben cómo enviar las distintas directrices que se recibe desde las autoridades superiores, esto se debe a que no se tiene bien definidos los medios o canales para enviar estas directrices, lo que provoca cambios en los mensajes que se desean comunicar afectando totalmente a los estudiantes quienes reciben en ciertas ocasiones directrices de los docentes errónea provocando confusión al principal cliente que son los representantes de los estudiantes. Esta problemática provoca malestar en sus clientes y al área de gestión administrativa porque afecta en el desarrollo organizacional, social, económico, y tecnológico, decimos en el desarrollo económico porque puede provocar falta de posicionamiento más seguro de la institución en el mercado educativo provocando

una disminución de matrículas de estudiantes y disminución del flujo económico, en los ámbitos sociales y tecnológicos por la falta de capacitación y actualización regular para el desarrollo de herramientas en los profesores y por ende disminuye la calidad que puedan aportar a la comunidad, por último el desarrollo organizacional afecta en la expansión de la institución y también en el funcionamiento en las distintas áreas que conforman la organización.

## **II. FUNDAMENTACIÓN**

Esta propuesta tiene una fundamentación teórica, metodológica y administrativa:

### **2.1. Fundamentación Teórica**

El diseño de las estrategias comunicacionales está basado en varios autores que indican como se desarrollaron, aplicaron y evaluaron, principalmente sustentamos en lo planeado por Irusta (2020) donde plantea diferentes pasos para realizar las estrategias: 1. Investigar y analizar la situación actual, 2. Definir los objetivos de manera específica, 3. Tener definido la población a quien va dirigido, 4. Establecer los mensajes establecidos, 5. Diseñar las acciones indicadas, 6. Concretar los plazos, 7. Tener el presupuesto específico, 8. Analizar los resultados y 9. por último siempre tener propuestas constantes. Para realizar la evaluación de la propuesta será por medio de un juicio de expertos; según Raeburn (2022) es cuando un experto de un área específica analiza y califica de acuerdo a distintos criterios para obtener una aceptación positiva. Estos consultores expertos pueden ser externos o miembros de algún grupo interno, siempre que estén capacitados para realizar esta evaluación.

### **2.2. Enfoques Metodológicos**

En este apartado, citamos los recursos bibliográficos que se plantearon para el desarrollo de antecedentes, Marco Teórico y las distintas metodologías que vamos a desarrollar al momento de aplicar las actividades planteadas. Estas son talleres y charlas generales al momento de desarrollar la propuesta. El taller según García (2020) es un proceso gradual o de aproximaciones, donde se alcanzan una realidad

y descubre los problemas que se encuentran a través de la acción – reflexión inmediata o acción diferida. Las charlas según Prevencionar (2018) permiten analizar situaciones o acciones para prevenir alguna situación o accidente. También permiten demostrar el grado de compromiso de la institución con los trabajadores y su seguridad. QuestionPro (2020) expresa que los grupos focales es una técnica de investigación que utilizan para recopilar datos a través de las interacciones grupales. En el proceso de investigación desarrollado, planteado en las matrices presentadas para obtener los resultados de diagnóstico de la comunicación y la gestión administrativa que se ejecuta en la institución para brindar el servicio a los estudiantes y representantes, estas fueron las bases para plantear la propuesta por medio de las encuestas realizadas.

### 2.3. Fundamentación de Gestión Administrativa

La comunicación es considerada una herramienta de ayuda a la gestión, esta contribuye a que las organizaciones mantengan sistemas de comunicación abiertas, dando oportunidad para que los colaboradores formen parte de los procesos de creación de los valores de organización, alimentando el sentido de pertenencia en la institución. Pineda (2020) concluye que la comunicación es un instrumento estratégico, permite perfeccionar la gestión administrativa en la institución, esto se debe a que la gestión permite que la comunicación actúe de distintas maneras y que en sus acciones y procedimientos en conjunto se utilicen una variedad de recursos de comunicación para apoyar las labores de la organización. Esto es el fundamento de la importancia de mejorar las funciones que se realizan en la gestión administrativa utilizando como herramientas a la comunicación por medio de estrategias que me permito plantear en la propuesta. Rivera, Rojas, entre otros (2005) indican que las estrategias comunicacionales son las principales herramientas que usan los directivos para informar de planes propuestos, estas son analizadas y discutidas con los integrantes de la institución, la comunicación es el canal donde se puede informar y exponer el porqué de los cambios. La comunicación es una parte importante y se necesita siempre que sea efectiva y positiva, si se tiene una mala comunicación va a perjudicar en las funciones del colaborador, estos mensajes o indicaciones se demoran, duplican o se pierden

dando como resultado baja productividad, dañar la calidad de las tareas, desmotivación e incertidumbre.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Plantear y organizar estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa.

#### **3.2. Objetivo Específicos**

Describir la importancia de las estrategias comunicacionales considerando los procesos que se realiza en la gestión administrativa.

Describir las diferentes estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa

### **IV. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta está constituida por diferentes estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil y así tratar de dar respuesta a los distintos problemas que existe en la comunicación y la gestión administrativa, estos resultados fueron obtenidos en los diagnósticos de la situación que existe en la institución educativa analizada, se confirma la falta de estrategias comunicacionales dentro del personal y el área administrativa, se promueven la participación en ella a todo el personal, se quiere lograr la unificación de esfuerzos para seguir a un solo objetivo para el aporte de soluciones y lograr así que se eleve el nivel de compromisos. Se necesita fortalecer los procesos comunicativos en la organización porque existe un nivel bajo de aceptación en este nivel, también sucede en los mensajes que se envían internamente en la institución, también en los canales por donde se transmiten los mensajes existe problemas de confusiones y equivocaciones, por ultimo los procesos de comunicación donde no existes estrategias o procedimientos claros y precisos para realizarlos. En el contexto actual estas falencias afectan directa e indirectamente a la gestión de administración; de acuerdo con los resultados obtenidos se deben de plantear distintas estrategias comunicacionales para mejorar ese aspecto.

Por los problemas presentados se plantea la propuesta con el objetivo que la institución pueda mejorar la comunicación a través de distintas estrategias que se desean plantear, las cuales serán beneficiosas para mejorar la gestión administrativa y sus distintas funciones

## **V. METODOLOGÍA**

El desarrollo, la socialización y difusión de estas estrategias será mediante charlas y talleres, previo aprobación y conocimiento de la autoridad de la institución, los directivos convocarán a una reunión que será coordinada brindando la logística adecuada por cuanto la institución cuenta con los recursos para la ejecución de la misma. Estas estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa se entregarán impreso y en digital para que todo el personal de la institución tenga acceso a esta información para seguir capacitando a los nuevos colaboradores en la institución lo que motivará que haya una continuidad de eficacia y calidad en la comunicación y el desarrollo de las funciones de la gestión administrativa. Se autorizará también difundir esta información para ayudar a otras instituciones que tengan las mismas falencias y se puedan beneficiar mejorando sus errores.

## **VI. EVALUACIÓN**

Primero se realizará la evaluación de jueces expertos para aprobar esta propuesta para obtener una validación de que estas estrategias están alineadas a los objetivos propuestos, con esta aprobación se comienza a desarrollar las actividades para implementar las estrategias comunicacionales. El seguimiento, control y observación de los resultados será tarea principal para determinar si es positivo o no las estrategias en la institución, y poder cambiarlas o mejorarlas en el caso pertinente, evaluación será cada bimestre, se revisarán las directrices implementadas por medio de un grupo focal para que los docentes y colaboradores de la gestión administrativa expliquen si las estrategias están siendo beneficiosas en su desempeño laboral.

## REFERENCIA

- Adeyemi, & Ademilua. (2012). Conflict management strategies and administrative effectiveness in Nigerian universities. *Sabinet African Journals*, Vol. 3, No. 3. <https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/EJC140929>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Departamento de investigación y Postgrados Universidad Internacional del Ecuador, Vol. 1 Repositorio UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Asca, G., Ramos, M. d., Espinoza, J., & Galvez, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, vol. 5, No. 3, <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/573669774005.pdf>
- QuestionPro. (2019). ¿Cómo elaborar una encuesta? 10 pasos para lograrlo, Avanzia, <https://avanzia.marketing/blog/como-elaborar-una-encuesta-10-pasos-para-lograrlo>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development . *Economic journal Odessa polytechnic university*, 2 pp. 6-10 (2), <https://zenodo.org/record/1310776>
- Baque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Cienciamatria*, Vol. 5, No. 9 (5), <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/246>
- Barrera, R., Canepa, A., Santiago, J., Barrientos, V., Ruiz, J., & Díaz, O. (2018). Business processes in technology and information services. *Universidad & Empresa*, 21(37), <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n37/2145-4558-unem-21-37-204.pdf>
- Udima. (2023). Introducción a la Organización de Empresas. Blogs Udima, <https://blogs.udima.es/administracion-y-direccion-de-empresas/libros/introduccion-a-la-organizacion-de-empresas-2/unidad->

didactica-2-el-sistema-de-direccion-y-organizacion-principios-y-modelos-organizativos/2-el-proceso-de-direccion-de-la-empresa/

- Cabrera, N., & Huamán, L. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la red de salud de ambo. Huánuco, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33452>
- Caicedo, R. (2016). Medición, Confiabilidad y Validez, Sabermetodologia, <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/08/medicion-confiabilidad-y-validez/>
- Calua, M., Delgado, Y., & López, O. (2020). Comunicación asertiva en el contexto educativo. Fundacion Dialnet, Vol. 10, No. 4, 2021, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Centurión, M. (2020). Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo [ Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS, <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7780>
- Cerna, M. (2018). Relación entre las estrategias de comunicación y la identidad corporativa en los colaboradores de Martell SAC, Los Olivos, 2017 [ Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP, [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4150/cerna\\_mme.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4150/cerna_mme.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Challco, J. (2022). Tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98820>
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador Fipcaec. Fipcaec, Vol. 5 Núm. 18 (5), <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/324>

- Comision Europa. (2021). Comunicar y dar más visibilidad a la UE. Commission Europa, [https://commission.europa.eu/funding-tenders/managing-your-project/communicating-and-raising-eu-visibility\\_es](https://commission.europa.eu/funding-tenders/managing-your-project/communicating-and-raising-eu-visibility_es)
- Contreras, M. (2015). Validez de los instrumentos (ejemplos). Educapuntos, <https://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>
- Correa, J., Garcia, A., & Meca, E. (2018). CSR Communication Strategies of Colombian Business Groups: An Analysis of Corporate Reports. *Sustainability* 10, 1602, <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/5/1602>
- Dextre, J., & Pozo, R. (2012). Administracion ¿Control de gestión o gestión de control?. *Contabilidad y Negocios*, vol. 7, No. 14, <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Espinosa, R. (2021). Elementos de la comunicacion: tipos y ejemplos. RobertoEspinosa, <https://robertoespinosa.es/2020/11/15/elementos-de-la-comunicacion/>
- Etece. (2021). Canal de comunicación. Concepto, <https://concepto.de/canal-de-comunicacion/>
- Fahad, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Taylor Fancis Online*, V. 10, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Falconi, F., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *VisionarioDigital*, Vo. 3, No. 2, <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articulo/view/406>
- Figueira, J., & Ana, N. (2016). Competencias del Modelo UCAB desarrolladas mediante las actividades ejecutadas en la séptima edición del MOIT [Tesis de Licenciatura de la Universidad Catolica Andres Bello]. Blioteca2 UCAB, <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT5194.pdf>

- Francisco, J. (2021). Canal de comunicación. Economipedia, <https://economipedia.com/definiciones/canal-de-comunicacion.html>
- Galán, M. (10 de Diciembre de 2010). Ética de la investigación. Ibero Americana de Educacion, Vol. 54, No. 4, <https://rieoei.org/RIE/article/view/1666>
- Garcia, M., & Scharff, Z. (2022). Estrategias comunicacionales online en aperc "Asociación peruana de ceremonialistas" - 2021 [ Tesis de Licenciatura de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. Repositorio UNJFSC, <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6308>
- Garcia, P.(2020). El «taller» como recurso educativo. El caso Pablo, <https://elcasopablo.com/2020/06/07/el-taller-como-recurso-educativo/>
- Genwords, I.(2021). Planeación en Administración: Pasos para Elaborar Un Plan para Tu Colegio. Aulicum, <https://aulicum.com/blog/planeacion-en-administracion-escolar/>
- Gonzales, A. (2018). Plan de comunicación estratégico para el lanzamiento y posicionamiento de la marca Awana [Tesis de Licenciatura de la Universidad de Lima]. Repositorio ULIMA., <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8618>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo Scielo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37, Scielo, <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO, 4(3), V. 4, No 3 163-173, <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, M. (2010). Metodologia de la Investigacion (5ª ed.). The McGraw-Hill, <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53. Repositorio UAEH, <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hormat. (3 2022). Conoce los canales de comunicación más utilizados para enamorar a tus clientes. Hormat, <https://hotmart.com/es/blog/canales-de-comunicacion>
- Huamán, L. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes respecto al telemonitoreo en un hospital Essalud-Chiclayo, 2021 [Tesis de Licenciatura de la Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS, <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11282>
- Irusta, P. (2020). Estrategias de comunicación: qué son y 10 pasos para crearlas. Nagore Garcia Sanz, <https://nagoregarciasanz.com/estrategias-de-comunicacion/>
- Jimenez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la Actualidad. Convergence Tech, Vol. 4, No. 1,59-68, Researchgate, [https://www.researchgate.net/publication/352750927\\_IMPACTO\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_CUANTITATIVA\\_EN\\_LA\\_ACTUALIDAD](https://www.researchgate.net/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD)
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. Journal of Physics: Conference Series, Conf. Ser. 1769 012074, <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1769/1/012074/pdf>
- Lopez, J. (2019). Población estadística. Economipedia, <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Manene, L. (2015). Liderazgo y gestión en la dirección empresarial. Actualidad Empresa, <https://actualidadempresa.com/liderazgo-y-gestion-en-la-direccion-empresarial/>
- Núñez, S., Torre, S., & Valdospinos, A. (2021). Proceso de gestión administrativa: caso observatorio de ciencias empresariales de la universidad de Otavalo. RES NON VERBA Revista Científica, 11(2), 84–102, <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/554>

- OCDE. (2022). Informe OCDE sobre la Comunicación Pública: El Contexto Global y el Camino a Seguir. OcdeOrg, <https://www.oecd.org/gov/open-government/public-communications-report-highlights-es.pdf>
- ONU. (2021). Estrategias de Comunicación GICOM. ONU/EI Salvador, file:///C:/Users/fidel/Downloads/doc\_3323794326224964775EstrategiadeComunicacionGICOM\_Septiembre2021.pdf
- Peña, D., Sanchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. RECIMUNDO, 6 (suppl 1), 120-131, [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Pineda, E. (2020). La comunicación organizacional como instrumento estratégico para optimizar la gestión administrativa en el Banco de la Nación [Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV, <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4703>
- Prathomwat, S. (2020). Job Interview: An Analysis of Communication Strategies Used by Thai Prospective Employees. Theory and Practice in Language Studies, Vol. 10, No. 9, pp. 1025-1031, [https://www.researchgate.net/publication/344031175\\_Job\\_Interview\\_An\\_Analysis\\_of\\_Communication\\_Strategies\\_Used\\_by\\_Thai\\_Prospective\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/344031175_Job_Interview_An_Analysis_of_Communication_Strategies_Used_by_Thai_Prospective_Employees)
- Praxis. (2020). Gestión de organización. Praxis, <https://www.praxisframework.org/es/knowledge/organisation-management>
- Prevencionar. (2018). La importancia de dar las charlas de 5 minutos Prevencionar.com.pe, <http://prevencionar.com.pe/2018/07/16/la-importancia-de-dar-las-charlas-de-5-minutos/>
- Question Pro. (2020). Grupos focales: tipos y guía para realizarlos. Question Pro, <https://www.questionpro.com/blog/es/que-son-los-grupos-focales/>
- Raeburn, A. (2022). Cómo usar el juicio de expertos en la gestión de proyectos. Asana, <https://asana.com/es/resources/expert-judgment>
- Rios, E., Paez, H., & Barbos, J. (2020). Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento (1ª, ed.). REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía

- Capítulo Estados Unidos. Redipe, <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
- Rivera, A., Rojas, L., Álvarez, T., & Ramírez, F. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, vol. 1, No. 2, <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Robbins, & Coulter. (2005). *Administración* (8ª, ed.). Pearson Prentice Hall, [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod\\_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf)
- Robles, M. (2019). Proceso de comunicación. *Mariarobles.es*, <https://mariarobles.es/proceso-de-comunicacion/>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada Nebrija* (2015) 18, [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Salmeron, R. (2015). (Mini) Manual de PSPP, alternativa libre a SPSS. *Softtcm*, <https://softtcm.files.wordpress.com/2014/04/pspp.pdf>
- Sánchez, M., Sobenis, J., Jadán, P., & Mackencie, C. (2019). Plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo. *Dialnet*, Vol. 4, No. Extra 1, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7368583>
- Serkina, Y., & Logvinova, A. (2019). Gestión administrativa de las universidades: antecedentes y consecuencias. *Amazonia Investiga*, V. 8, No. 22, <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Team, I. E. (2023). 7 estilos de gestión organizacional y su importancia. *Indeed*, <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/organizational-management>
- Terreros, D. (2021). Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. *Hubspot*, <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>

- Vazquez, R. (2017). "Gestión administrativa en la universidad Santo Domingo de Guzmán" [Trabajo de la Universidad Santiago Domingo de Guzman]. Repositorio USDG, <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/17?locale=fr>
- Velazquez, S. (2019). La evaluación según Lee Cronbach [Diapositivas de Slideshare]. Slidershare, <https://es.slideshare.net/SofaDesireMartnezVel/la-evaluacin-segn-lee-cronbach>
- Vergara, J. (2022). Estrategias de comunicación externa para la difusión de información institucional en la empresa ADVILITY S.A.S en Guayaquil [Trabajo de titulación de la Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG, <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/62212>
- Zambrano, K. (2022). Estrategias comunicacionales e imagen corporativa en CNEL-EP Manta [Maestria de la Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud Instituto de Postgrado]. Repositorio UPSE, <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/8168>
- Zamora, C. (2022). Plan de gestión administrativa para el efectivo desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón-Quevedo, Ecuador [Maestria de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96457>

## ANEXO

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica
<b>Variable 1</b> Estrategias de comunicación	Cerna (2018) indica que las estrategias comunicacionales son herramientas de planificación dentro de la organización que sirven para mejorar el ambiente laboral, como también la imagen e identidad.	Las estrategias se presentan de forma ordenadas, sistemáticas que permitan superar los resultados obtenido del diagnóstico para alcanzar el posicionamiento, imagen y necesidad de comunión.	Los canales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritos</li> <li>• Orales</li> </ul>	Ordinal	Cuestionario
			El mensaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido del mensaje</li> <li>• Tono del mensaje</li> </ul>		
			El proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directa</li> <li>• Indirecta</li> <li>• Verbal</li> <li>• No verbal</li> </ul>		
<b>Variable 2</b> Gestión Administrativo	Cabrera y Huamán (2018) la gestión administrativa es la forma en como estructuran la organización a través de componentes. Para que exista una buena administración depende del gerente o director y como sea su capacidad para manejar los distintos componentes que conforman la gestión estas son: la gestión de	La gestión administrativa es sistemática, ordenada, coordinada y permite el desarrollo organizacional, económico, social y tecnológico.	Gestión de planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de actividades</li> <li>• Planificación curricular</li> <li>• Planificación estratégica</li> </ul>	Ordinal	Cuestionario
			Gestión de Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Manuales</li> <li>• División organizacional</li> </ul>		
			La gestión de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Delegación de autoridad</li> </ul>		
			La gestión de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>		

	planificación, gestión de organización, gestión de dirección y gestión de control para lograr satisfacción y calidad en la organización.					
--	---	--	--	--	--	--

## ANEXO 1.2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Pregunta Principal:</b></p> <p>¿Cuáles son las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativos en una Academia Naval, Guayaquil?</p> <p><b>Pregunta Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el estado actual de la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil?</p> <p>¿Cuál es el estado actual de la gestión comunicación en una Academia Naval, Guayaquil?</p> <p>¿Qué elementos conforman la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil?</p> <p>¿Cuáles teorías sustentan las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Proponer estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en la Academia Naval, Guayaquil.</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b></p> <p>Describir las características que conforma la gestión administrativa en la Academia Naval</p> <p>Guayaquil, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en la Academia Naval</p> <p>Guayaquil, diagnosticar el estado actual de la comunicación en la Academia Naval, Guayaquil</p> <p>Diseñar las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en la Academia Naval, Guayaquil</p> <p>Validar las estrategias comunicacionales que permiten mejorar la gestión administrativa.</p>	<p><b>Variables de la investigación</b></p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Gestión Administrativa</p> <p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Estrategias comunicacionales</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Gestión de Planificación</p> <p>Gestión de Organización</p> <p>Gestión de Control</p> <p>Gestión de Dirección</p> <p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>El Canal</p> <p>Los Mensajes</p> <p>El Proceso de Comunicación</p>	<p><b>Modelo y Enfoque de investigación:</b></p> <p>El modelo es descriptivo-propositivo y su enfoque es cuantitativo.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>El diseño es básica no experimental</p>

## ANEXO 2.1

### ENCUESTA PARA MEDIR EL ESTADO ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN EN LA INSTITUCIÓN

Estimado (a) colaborador: en esta encuesta, de carácter anónimo, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la comunicación, cada una de ellas va tener cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una (X) la alternativa de respuesta elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siemp

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	CANAL	N	CS	AV	CS	S
1	Los mensajes escritos son enviadas de forma oportuna					
2	Los mensajes internos de forma escrita permiten el cumplimiento de objetivos					
3	Usted cree que la institución toma en consideración su opinión para la toma de decisiones					
	<b>EL MENSAJE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Los medios que utilizan para comunicar son claras y oportunas.					
5	Usted cree que el contenido enviado en el mensaje cumple con el objetivo requerido					
6	El contenido de los mensajes que se envían a diario en la institución es adecuado y preciso					
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b>					
7	Usted cree que los cronogramas de las actividades de la institución son claras					
8	Usted cree necesario la implementación de un muro de anuncios donde se detallen los cambios de directrices en la institución					
9	Usted considera que las indicaciones enviadas mediante llamadas o mensajes de WhatsApp son claras y precisas					
10	Los protocolos de comunicación son precisos, eficaces y claros					
11	Usted considera que el tono para indicar un mensaje es adecuado					

## ANEXO 2.2

### ENCUESTA PARA MEDIR EL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA INSTITUCIÓN

Estimado (a) colaborador: en esta encuesta, de carácter anónimo, se presenta un conjunto de ítems relacionados a Gestión Administrativo, cada una de ellas va tener cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una (X) la alternativa de respuesta elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- 6. Nunca
- 7. Casi nunca
- 8. A veces
- 9. Casi siempre
- 10. Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>GESTION DE PLANIFICACIÓN</b>	N	CS	AV	CS	S
1	Usted cree que las actividades se diseñan considerando los tiempos y se asignan responsabilidades					
2	Se monitorean y controlan el cumplimiento de las actividades asignadas					
3	Se monitorean de manera recurrente si se cumplen con los objetivos planteados					
	<b>GESTION DE ORGANIZACIÓN</b>					
4	Se revisan los perfiles de los puestos de trabajo para asignar responsabilidades					
5	Se diseñan manuales para los perfiles de contratación					
6	Existen manuales de funciones en el desempeño de los jefes de área y el resto del personal					
	<b>GESTION DE CONTROL</b>					
7	Existen actividades y manuales de actividades remuneradas					
8	Usted cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz					
	<b>GESTION DE DIRECCION</b>					
9	Usted considera que el personal esta actualizado en el uso de tecnología de la información y comunicación					
10	Existe capacitación para mejorar y adaptar al personal con los nuevos avances en educación					

## ANEXO 3

### MODELO DEL CONSENTIMIENTO O ASENTIMIENTO INFORMADO UCV.



## Anexo 3

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

Investigadora: Rocio de los Ángeles Cajamarca Ruiz

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil", cuyo objetivo es proponer estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado de la carrera profesión o programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del campus de Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución Academia Naval Altamar.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La principal problemática en la Academia Naval Altamar es la poca comunicación asertiva que existe en todos los niveles en la organización significando un gran problema para todos los colaboradores y docentes que conforman la plantilla educativa.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución Academia Naval Altamar. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



**Problemas o preguntas:**

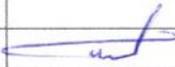
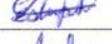
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz, email: cajamarcarocio05@gmail.com y Docente asesor Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo, email: htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Fecha:** 12/06/2023

**Hora:** 09:00 am

No	Nombre	Firmas
1	MSc. Juana Aguiar de Vásquez	
2	MSc. Ruíz Amón Rocío Aracely	
3	Lcdo. Luis Fernando Ordoñez Rodas	
4	Álvarez Campuzano José Eduardo	
5	Chávez Bonilla Julio Alexander	
6	Estupiñán Cárdenas Amira del Carmen	
7	Guamán Aguiar Gunther Oswaldo	

## ANEXO 4.1

### EVALUACION DE JUECES EXPERTOS DE LA VARIABLE DE COMUNICACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES			VARIABLE		CRITERIOS DE EVALUACION								
EL PROCESO DE COMUNICACION	EL MENSAJE	CANALES	DIMENSION	INDICADOR	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
VERBAL	INDIRECTA	ORALES	ESCRITOS	ITEMS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO
			Los mensajes escritos son enviadas de forma oportuna		X		X		X		X		
			Los mensajes internos de forma escrita Permiten el cumplimiento de objetivos		X		X		X		X		
			Usted cree que la institución toma en consideración su opinión para la toma de decisiones		X		X		X		X		
			Los medios que utilizan para comunicar son claras y oportunas.		X		X		X		X		
			Usted cree que el contenido enviado en el mensaje cumple con el objetivo requerido		X		X		X		X		
			El contenido de los mensajes que se envían a diario en la institución es adecuado y preciso		X		X		X		X		
			Usted cree que los cronogramas de las actividades de la institución son claras		X		X		X		X		
			Usted cree necesario la implementación de un muro de anuncios donde se detallan los cambios de directrices en la institución		X		X		X		X		
			Usted considera que las indicaciones enviadas mediante llamadas o mensajes de WhatsApp son claras y precisas		X		X		X		X		
			Los protocolos de comunicación son precisos, eficaces y claros		X		X		X		X		
			Usted considera que el tono para indicar un mensaje es adecuado		X		X		X		X		

**Grado y Nombre del Experto:** Mgs. Enrique Paredes Yuyquis

*Firma del experto*

EXPERTO EVALUADOR



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta de Estrategias comunicacionales

#### TESISTA:

Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz

#### DECISIÓN:

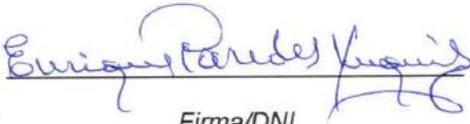
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

5 de junio de 2023

 Firma/DNI EXPERTO 091143550 &	 HUELLA N° de registro Sunedu o Senescyt:
--	--

Q

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Li  
Y  
In

Número de registro	1006-12-86028799
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN PLANIFICACION EVALUACION Y ACREDITACION DE LA EDUCACION SUPERIOR
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-11-09
Observaciones	

N  
N  
N  
G

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-02-114571
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON ESPECIALIZACION EN FISICO-MATEMATICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-06-19
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-03-409576
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	PROFESOR DE SEGUNDA ENSEÑANZA ESPECIALIZACION FISICO-MATEMATICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2003-06-12
Observaciones	

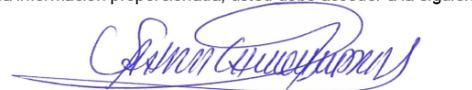
**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted **debe acceder** a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
 Directora de Registro de Títulos  
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación  
 Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alballana, Ecuador  
 Edificio Matriz: Alballana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
 Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
 www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 05/06/2023 2:05 PM





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
EL PROESO DE COMUNICACIÓN	CANALES	EL MENSAJE	EL MENSAJE	EL MENSAJE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	
INDIRECTA	ESCritos	CONTENIDO DE MENSAJE	Los mensajes escritos son enviadas de forma oportuna	Los mensajes internos de forma escrita permiten el cumplimiento de objetivos										
INDIRECTA	ORALES	TONO DEL MENSAJE	Usted cree que la institución toma en consideración su opinión para la toma de decisiones	Los medios que utilizan para comunicar son claras y oportunas.										
INDIRECTA	DIRECTA	INDIRECTA	Usted cree que el contenido enviado en el mensaje cumple con el objetivo requerido	El contenido de los mensajes que se envían a diario en la institución es adecuado y preciso										
INDIRECTA	VERBAL	INDIRECTA	Usted cree necesario la implementación de un muro de anuncios donde se detallan los cambios de direcciones en la institución	Usted considera que las indicaciones enviadas mediante llamadas o mensajes de WhatsApp son claras y precisas										
INDIRECTA	NO VERBAL	INDIRECTA	Usted considera que el tono para indicar un mensaje es adecuado	Los protocolos de comunicación son precisos, eficaces y claros										

Grado y Nombre del Experto: Mgs. Miguel Vaca Andrade

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta de Estrategias comunicacionales

**TESISTA:**

Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

5 de junio de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO 0909848533</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu o Senescyt:</p>
--	--

Quito, 05/06/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VACA ANDRADE MIGUEL ANGEL, con documento de identificación número 0909848533, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VACA ANDRADE MIGUEL ANGEL  
Número de documento de identificación: 0909848533  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1021-02-319100
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO EN ELECTRICIDAD ESPECIALIZACION ELECTRONICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-11-27
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1050-09-700910
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN MODELOS EDUCATIVOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-11-09
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1050-09-698623
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-09-11
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 05/06/2023 2.15 PM

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
www.educacionsuperior.gob.ec





**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta de Estrategias comunicacionales

**TESISTA:**

Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz

**DECISIÓN:**

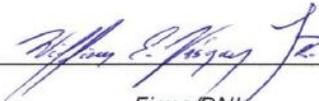
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

5 de junio de 2023

 Firma/DNI EXPERTO 0910121938	 HUELLA N° de registro Sunedu o Senescyt: 8402187078
---	---

Quito, 05/06/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VASQUEZ LEDESMA WILLIAM ERIBERT, con documento de identificación número 0910121938, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VASQUEZ LEDESMA WILLIAM ERIBERT  
Número de documento de identificación: 0910121938  
Nacionalidad: Estados Unidos de América  
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2018-1921849
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO COMERCIAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-01-10
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	8402187078
Institución de origen	TEXAS A&M UNIVERSITY - TEXARKANA
Institución que reconoce	
Título	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2021-10-20
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

ANEXO 4.2  
EVALUACIÓN DE JUECES EXPERTOS DE LA VARIABLE DE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTION ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTION DE PLANIFICACION		PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Unidad cree que las actividades se diseñan considerando los tiempos y se asignan responsabilidades	X		X		X		X				
				PLANIFICACION CURRICULAR	Se monitorean y controlan el cumplimiento de las actividades asignadas	X		X		X		X		
					Se monitorean de manera recurrente si se cumplen con los objetivos planteados	X		X		X		X		
					Se diseñan manuales para los perfiles de contratación	X		X		X		X		
					Existen manuales de funciones en el desempeño de los jefes de área y el resto del personal	X		X		X		X		
GESTION DE ORGANIZACIÓN	DIVISION ORGANIZACIONAL	MANUALES	Se revisan los perfiles de los puestos de trabajo para asignar responsabilidades	X		X		X		X				
			Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X				
			Unidad cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X				
			Unidad considera que el personal está actualizado en el uso de tecnología de la información y comunicación	X		X		X		X				
			Existe capacitación para mejorar y adaptar al personal con los nuevos avances en educación	X		X		X		X				
GESTION DE DIRECCION	CAPACITACION	ACTUALIZACION		X		X		X		X				
				DELEGACION DE AUTORIDAD	Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X		
					Unidad cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Mgs. Miguel Vaca Andrade**

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta de Gestión Administrativa

**TESISTA:**

Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

5 de junio de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu o Senescyt:</p>
---	--

Quito, 05/06/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VACA ANDRADE MIGUEL ANGEL, con documento de identificación número 0909848533, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VACA ANDRADE MIGUEL ANGEL  
Número de documento de identificación: 0909848533  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1021-02-319100
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO EN ELECTRICIDAD ESPECIALIZACION ELECTRONICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-11-27
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whympcr E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympcr.  
Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1050-09-700910
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN MODELOS EDUCATIVOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-11-09
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1050-09-698623
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-09-11
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

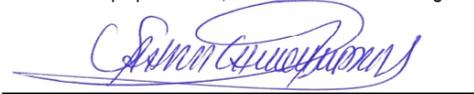
**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



0909848533

GENERADO: 05/06/2023 2.15 PM

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whympet E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympet.  
Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
www.educacionsuperior.gob.ec





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM	RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	SI	NO			
GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE PLANIFICACION	PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Usted cree que las actividades se diseñan considerando los tiempos y se asignan responsabilidades	X		X		X		X		
				X								
	PLANIFICACION CURRICULAR	Se monitorean y controlan el cumplimiento de las actividades asignadas	X		X		X		X			
			X									
	PLANIFICACION ESTRATEGICA	Se monitorean de manera recurrente si se cumplen con los objetivos planteados	X		X		X		X			
			X									
	ORGANIGRAMA	Se diseñan manuales para los perfiles de contratación	X		X		X		X			
			X									
	MANUALES	Existen manuales de funciones en el desempeño de los jefes de área y el resto del personal	X		X		X		X			
			X									
DIVISION ORGANIZACIONAL	Se revisan los perfiles de los puestos de trabajo para asignar responsabilidades	X		X		X		X				
		X										
MOTIVACION	Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X				
		X										
GESTION DE CONTROL	DELEGACION DE AUTORIDAD	Usted cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X			
			X									
GESTION DE DIRECCION	ACTUALIZACION	Usted considera que el personal está actualizado en el uso de tecnología de la información y comunicación	X		X		X		X			
			X									
CAPACITACION	Existen capacitación para mejorar y adaptar al personal con los nuevos avances en educación	X		X		X		X				
		X										

Grado y Nombre del Experto: **William Vázquez Ledesma**

Firma del Experto:

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de Gestión Administrativa

#### TESISTA:

Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz

#### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

5 de junio de 2023

 Firma/DNI EXPERTO 0910121938	 HUELLA N° de registro Sunedu o Senescyt: 8402187078
---	---

Quito, 05/06/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VASQUEZ LEDESMA WILLIAM ERIBERT, con documento de identificación número 0910121938, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VASQUEZ LEDESMA WILLIAM ERIBERT  
Número de documento de identificación: 0910121938  
Nacionalidad: Estados Unidos de América  
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2018-1921849
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO COMERCIAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-01-10
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whympet E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympet.  
Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	8402187078
Institución de origen	TEXAS A&M UNIVERSITY - TEXARKANA
Institución que reconoce	
Título	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2021-10-20
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificación 0910121938, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 05/06/2023 2:40 PM



República del Ecuador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)		
GESTION ADMINISTRATIVA				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DE PLANIFICACION	PLANIFICACION DE ACTIVIDADES		Usted cree que las actividades se diseñan considerando los tiempos y se asignan responsabilidades	X		X		X		X		
			Se monitorean y controlan el cumplimiento de las actividades asignadas	X		X		X		X		
	PLANIFICACION CURRICULAR		Se monitorean de manera recurrente si se cumplen con los objetivos planeados	X		X		X		X		
			Se diseñan manuales para los perfiles de contratación	X		X		X		X		
	ORGANIGRAMA		Existen manuales de funciones en el desempeño de los jefes de área y el resto del personal	X		X		X		X		
			Se revisan los perfiles de los puestos de trabajo para asignar responsabilidades.	X		X		X		X		
	MANUALES		Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X		
			Usted cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X		
	DIVISION ORGANIZACIONAL		Usted considera que el personal está actualizado en el uso de tecnología de la información y comunicación	X		X		X		X		
			Existen capacitación para mejorar y adaptar al personal con los nuevos avances en educación	X		X		X		X		
MOTIVACION		Usted cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X			
		Usted considera que el personal está actualizado en el uso de tecnología de la información y comunicación	X		X		X		X			
DELEGACION DE AUTORIDAD		Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X			
		Usted cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X			
ACTUALIZACION		Usted considera que el personal está actualizado en el uso de tecnología de la información y comunicación	X		X		X		X			
		Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X			
CAPACTACION		Existen actividades y manuales de actividades remuneradas	X		X		X		X			
		Usted cree que la delegación de funciones es equitativa y eficaz	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: **Mgs. Enrique Paredes Yuguia**

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una Academia Naval, Guayaquil

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta de Gestión Administrativa

**TESISTA:**

Rocío de los Ángeles Cajamarca Ruiz

**DECISIÓN:**

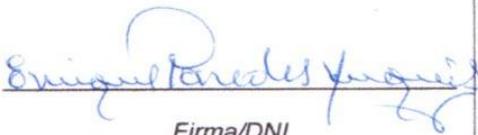
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

5 de junio de 2023

 Firma/DNI EXPERTO 0911435501	 HUELLA N° de registro Sunedu o Senescyt:
---	---

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-12-86028799
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN PLANIFICACION EVALUACION Y ACREDITACION DE LA EDUCACION SUPERIOR
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-11-09
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-02-114571
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON ESPECIALIZACION EN FISICO-MATEMATICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-06-19
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-03-409576
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	PROFESOR DE SEGUNDA ENSEÑANZA ESPECIALIZACION FISICO-MATEMATICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2003-06-12
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
 Directora de Registro de Títulos  
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación  
 Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, ed. 0911435501, Quito  
 Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
 Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
 www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 05/06/2023 2:03 PM



# CARTA DE SOLICITUD POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

*Autorizado  
de solicitud*  
UNIDAD EDUCATIVA  
ACADEMIA NAVAL ALTAMAR  
RECTORIA

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 23 de mayo de 2023

**Maestr Juana Aguiar de Vásquez**  
**Rectora de la Unidad Educativa Academia Naval Altamar**  
**Guayaquil - Ecuador**  
Guayaquil - Ecuador.

## ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Cajamarca Ruiz, Rocio de los Ángeles
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Administración de Negocios-MBA 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil
- 6) Asesor : Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



*HJM*

Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

## CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN



### UNIDAD EDUCATIVA ACADEMIA NAVAL ALTAMAR

**Oficio 018 ANAM – R – 2023**

Guayaquil, 6 de junio de 2023

Doctor

Juan Pablo Muro Moreno

**JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO - CHICLAYO**

En su despacho:

Con atentos saludos, la Unidad Educativa Academia Naval Altamar, entidad Educativa que regento, remite respuesta favorable, aceptando la solicitud realizada de la Universidad Cesar Vallejo, para que la Psicóloga Roció de los Ángeles Cajamarca Ruiz, previo a la obtención del grado de Maestría en administración de negocios, realice el trabajo investigativo (tesis) titulado "ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA ACADEMIA NAVAL, GUAYAQUIL", se autoriza brindar todas las facilidades para que desarrolle el trabajo investigativo en la institución.

Aprovecho la oportunidad para reiterar mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

  
Dra. Juana Aguiar de Vásquez MSc  
Rectora



# PROPUESTA

## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA ACADEMIA NAVAL, GUAYAQUIL



*“La comunicación sin estrategia es como conducir un coche sin frenos; no sabes cuando te vas a estrellar, pero, casi con total seguridad, acabara ocurriendo”.*

*Carlos Balaguer*

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es elemento fundamental para la marcha exitosa de toda institución por esta razón se plantea en esta propuesta estrategias que permita mejorar el desarrollo de la gestión administrativa institucional.

Para el desarrollo de esta propuesta de estrategias comunicacionales me he basado en varios autores que indican como se desarrollaron, aplicaron y evaluaron, principalmente sustentamos en lo planeado por Irusta (2020) donde plantea diferentes pasos para realizar las estrategias: 1. Investigar y analizar la situación actual, 2. Definir los objetivos de manera específica, 3. Tener definido la población a quien va dirigido, 4. Establecer los mensajes establecidos, 5. Diseñar las acciones indicadas, 6. Concretar los plazos, 7. Tener el presupuesto específico, 8. Analizar los resultados y 9. por último siempre tener propuestas constantes.

También nos ayudamos de instrumentos como los talleres, charlas y grupos focales para el desarrollo de algunas estrategias comunicacionales y evaluaciones de las mismas. Basándome en algunos autores como el taller según García (2020) es un proceso gradual o de aproximaciones, donde se alcanzan una realidad y descubre los problemas que se encuentran a través de la acción – reflexión inmediata o acción diferida, las charlas según Prevencionar (2018) permiten analizar situaciones o acciones para prevenir alguna situación o accidente. También permiten demostrar el grado de compromiso de la institución con los trabajadores y su seguridad y por último los grupos focales según QuestionPro (2020) expresa que es una técnica de investigación que utilizan para recopilar datos a través de las interacciones grupales.

# **I. ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

## **1. Análisis del Estado Actual**

La comunicación actual de la institución se maneja de forma descendente que va desde los cargos mayores a menores, ellos por el momento tiene comunicación escrita, la comunicación interna se desarrolla por medio de circulares que envían desde la gerencia hasta los docentes, y en el caso del área de gestión administrativa va desde el gerente hasta el contadore, colector y el auxiliar de oficina, también manejan mensajes por medios de redes sociales como WhatsApp para enviar indicaciones desde los distintos grupos que tiene la institución. También manejan la comunicación oral, pero estas más se realizan cuando existen reuniones con todo el personal de la institución donde indican alguna directriz nueva que se debe cumplir o cuando la comunicación es de autoridades a alumnos se indica en el momento cívico que se realiza todos los días lunes en la mañana, y cuando es un mensaje que va direccionada a una sola persona se solicita que vaya a la dirección donde se va indicar el mensaje.

La comunicación externa es directamente con los estudiantes y los padres de familia para realizar estos procesos se apoyan en dos plataformas Santillana que utilizan más para el envío de tareas y actividades por parte de los docentes, en cambio el IDUKAY se centra más en envíos de información de las autoridades del plantel hacia los padres de familia y también a los estudiantes.

En el análisis que se realizó previamente de la comunicación en la institución se evidencio que la comunicación en general es regular, se detectaron problemas al realizar el envío de comunicaciones tanto en las escritas como orales que me permito citar:

- Estructura o procesos de comunicación poco claros para realizar el envío de información.

- Canales de comunicación limitados solo en la red social de WhatsApp y el envío de circulares.
- Existen confusión y tergiversación de mensajes provocando molestia en distintas áreas de la institución.
- Plane de contingencia de estrategias escasos al momento de existir un problema por comunicar algo erróneo.

La gestión administrativa actualmente en la institución está caracterizada por distintos procesos que se cumplen parcialmente como los que se detallan a continuación: se realizan planificación de actividades, aunque falta especificar el tiempo determinado para realizarla, el monitorio y control para verificar si se cumplen actividades; no es recurrente esta inspección para ver si se cumplen los objetivos planteados, el revisar los perfiles de los puestos de trabajo para asignar responsabilidades no es efectiva, pero se diseñan manuales de perfiles de contratación y manuales de desempeño y de funciones de los jefes de área y del resto del personal; el control de las actividades, la gestión de los manuales de actividades no remuneradas, como también el delegar funciones de forma equitativa no es una práctica constante.

## 2. Definir los objetivos de manera específica

- Objetivo general
  - Diseñar estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa y la comunicación en una academia naval, Guayaquil.
- Objetivo Específicos
  - Diseñar una estructura o proceso de comunicación claro cuando se envía e informa los mensajes escritos u orales.
  - Establecer distintos canales de comunicación interna de la institución.

- Determinar estándares y herramientas de la comunicación del área de gestión administrativa.

### 3. Población a quien va dirigido

Esta propuesta indica que se va a trabajar con los docentes y los integrantes del área administrativa, está conformada de la siguiente manera:

Área administrativa	Área educativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Vicerrectorado</li> <li>• Tutores</li> <li>• Profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Monitor</li> <li>• Contador, colector y auxiliar de oficina</li> </ul>
Mensaje descendente	Mensaje descendente

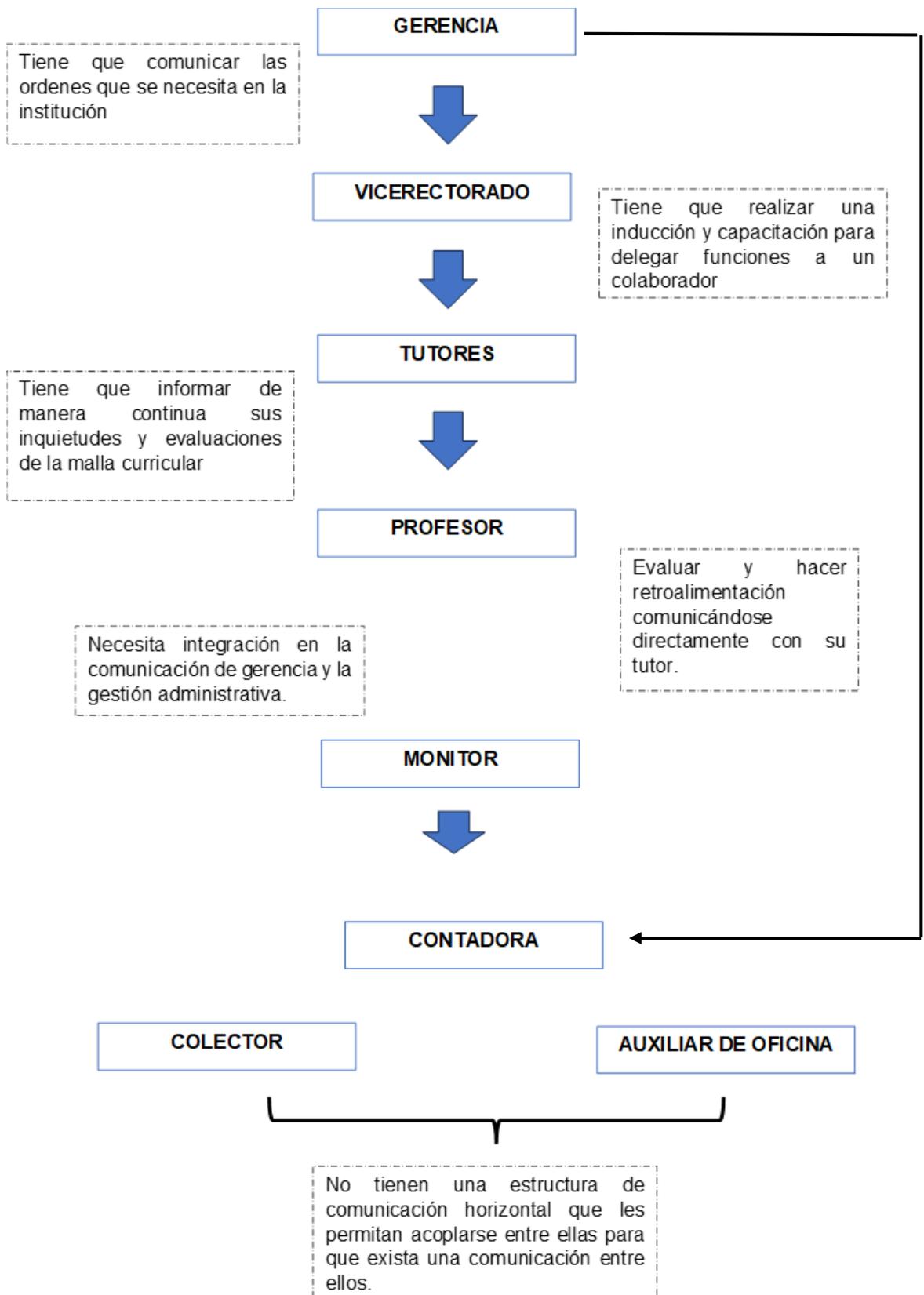
### 4. Organización de actividades

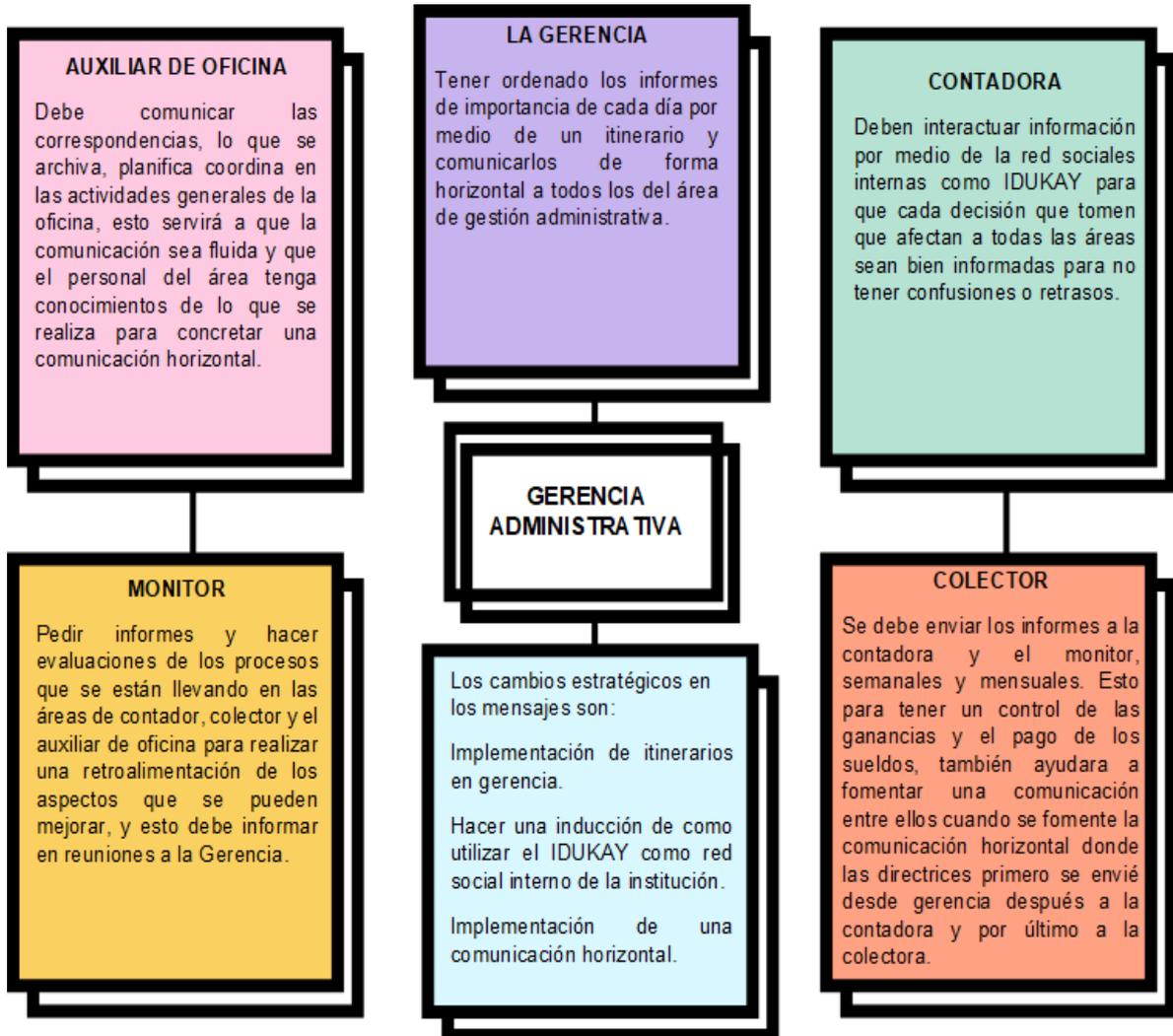
Problemática detectada	Actividad	Objetivo	Temporalidad
Se expone con muy poca claridad los objetivos de las directrices y las actividades propuestas.	Primero, hacer una reunión para socializar la misión y la visión. Además, distribuir en ello todas las funciones que tiene cada área y cada personal que labora en la institución.	Explicar y hacer una inducción al colaborador la misión, visión y las funciones de cada área para que tengan un mejor entendimiento de sus funciones y su pertenencia en la institución.	Semana 1
No se define el tiempo y duración de la evaluación y revisión de las actividades que se realizan en la institución para una mejor gestión administrativa.	Diseñar lineamientos claros donde se especifiquen las actividades a cumplir con cronogramas y periodos de evaluación para que exista observación clara y verificar se está alcanzando los objetivos planteados y si se está cumpliendo a cabalidad todas las actividades	Determinar si existe la comunicación asertiva para que el personal sepa que actividades debe cumplir y en qué tiempo lo debe de hacer.	Semana 2

Escaso control de las actividades y directrices para tener resultados precisos y claros	Las directrices deben ser claras para que la comunicación, ya sea verbal o escrita, sea oportuna, clara y efectiva, para que todos los integrantes de la institución educativa sepan cuáles son los procedimientos, cuáles son los protocolos a seguir en las diferentes actividades que les toca cumplir.	Diseñar estrategias para tener una mejor comprensión y control de las actividades que el personal debe cumplir y por ende mejorar los resultados.	Semana 3
Utilizar estrategias comunicacionales rara vez para mejorar procesos de gestión administrativa	Debe existir o fortalecer el departamento de relaciones públicas. Este departamento debe estar conectado con el área de recursos humanos, área de gerencia administrativa, área de los vicerrectorados, para que de esa manera las comunicaciones, tanto para los alumnos, para los padres y para el personal que labora, llegue de forma asertiva. Pueden utilizarse las redes sociales, como los grupos de WhatsApp, o en las plataformas que tiene la institución, como Idukay o Estela.	Determinar estrategias comunicacionales para fortalecer los procesos de la gestión administrativa y fortalecer el departamento de relaciones públicas	Semana 4
Tener poca reflexión sobre las estrategias propuestas utilizadas para mejorar procesos de gestión administrativa.	Se debe dar talleres, diseñar, organizar, coordinar y ejecutar talleres para estimular el sentido de pertenencia y lograr concienciar a todo el personal que la verdadera gestión de calidad que se consiga redundará en beneficios no solamente para el consejo de accionistas de la empresa, sino también para el personal que labora allí.	Diseñar talleres para estimular el sentido de pertenencias en la institución para que los colaboradores entienda los beneficios que tendrá en la institución las estrategias propuestas.	Semana 5
Se realizan directrices o actividades sin tener lineamientos para comunicarla.	Se debe diseñar cronogramas de actividades, que sean circulados oportunamente a todo el personal, en el mismo deben estar establecidos fechas responsables, actividades a desarrollar.	Determinar cronogramas de actividades con lineamientos claros para tener un mejor desarrollo y resultados de las mismas.	Semana 6
Tener muy pocas perspectivas, opiniones y posibilidades para que el colaborador resuelva problemas y situaciones en los temas planteados	Se debe desarrollar canales de entrada y salida de información para que toda la comunidad, principalmente, docentes, personal administrativo, aporte con ideas que permitan mejorar la gestión administrativa de la institución.	Diseñar canales de entrada y salida para enviar información tanto en la parte interna como externa que permitan mejorar la gestión administrativa.	Semana 7 y 8
Revisar los procesos y procedimientos que se utilizan para enviar directrices que se envían en la institución.	Al inicio de año se deben hacer reuniones para establecer las directrices, para establecer, orientar y entregar de ser posible físicamente los protocolos que se van a realizar en cada evento que presente en la institución.	Diseñar estrategias para establecer, orientar y entregar la información a la comunidad educativa para que conozca cada evento que se van a realizar.	Semana 9 y 10

## Desarrollo de estrategias de mensajes







## 5. Diseñar las acciones indicadas

<b>Matriz de Responsabilidades en el área educativa</b>					
<b>Propuesta:</b>	Propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa.				
<b>Directrices</b>	<b>Detalles de cada uno</b>	<b>Encargados</b>			
		<b>Gerente General</b>	<b>Vicerrectora</b>	<b>Tutor</b>	<b>Docentes</b>
<b>1</b>	Se inicia con la elaboración de la directriz del día.	<b>A</b>			
<b>2</b>	Esta se envía por medio de un mensaje, un circular o un comunicado de reunión a la vicerrectora.	<b>A</b>			
<b>3</b>	Esta información llega a vicerrectorado donde lo revisa y lo distribuye a los tutores por medio del IDUKAY, informe o circular, o también en una reunión con los tutores explicando a detalles lo que se desea llegar con los nuevos cambios.	<b>C</b>	<b>C</b>		
<b>4</b>	El tutor le llega esta nueva información y lo envía a el docente por medio de un informe o circular, también realizando una pequeña reunión de 20 minutos en el horario de receso donde se tiene un pequeño tiempo libre para explicar estas directrices.			<b>I</b>	
<b>5</b>	El docente ya teniendo esta información la pone en práctica y realiza una evolución y retroalimentación a su tutor para dar un monitoreo de si estos nuevos cambios benefician a la institución.			<b>I</b>	
<b>6</b>	Esta retroalimentación que llega a el tutor se lo notifica a vicerrectorado y esta se encarga de hacer llegar esta información a la gerencia.				<b>R</b>

R = Responsable de la ejecución

A = Autoridad

C = Consultado

I = Informado

<b>Matriz de Responsabilidades en el área de gestión administrativa</b>						
<b>Propuesta:</b>	Propuesta de estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa.					
<b>Directrices</b>	<b>Detalles de cada uno</b>	<b>Encargados</b>				
		<b>Gerente General</b>	<b>Contador</b>	<b>Colector</b>	<b>Monitor</b>	<b>Ax. Oficina</b>
<b>1</b>	Se inicia con la elaboración de la directriz del día.	<b>A</b>				
<b>2</b>	Esta se comunica de forma directa con la contadora, el colector, el monitor y el auxiliar de oficina. Se envía por medio de un circular, mensaje de correo o por medio de la red social de la empresa IDUKAY.	<b>A</b>				
<b>3</b>	Esta información los procesa cada persona que pertenece a esta área y de acuerdo a sus experiencias evalúan y realizan retroalimentación para ver si ayudaron o no.		<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
<b>4</b>	Esta información se envía a el monitor y el evalúa cada informa resumiendo lo mas importante y de urgencia que se necesita cambiar.		<b>C</b>			
<b>5</b>	Esta información se envía de manera escrita por medio de un circular, también por correo o directamente se pide reunión para explicar los resultados.		<b>C</b>			
<b>6</b>	Esta retroalimentación se finaliza cuando el gerente envía la respuesta con algunos cambios en las estrategias para seguir con la fluidez de la comunicación horizontal.	<b>R</b>				

R = Responsable de la ejecución

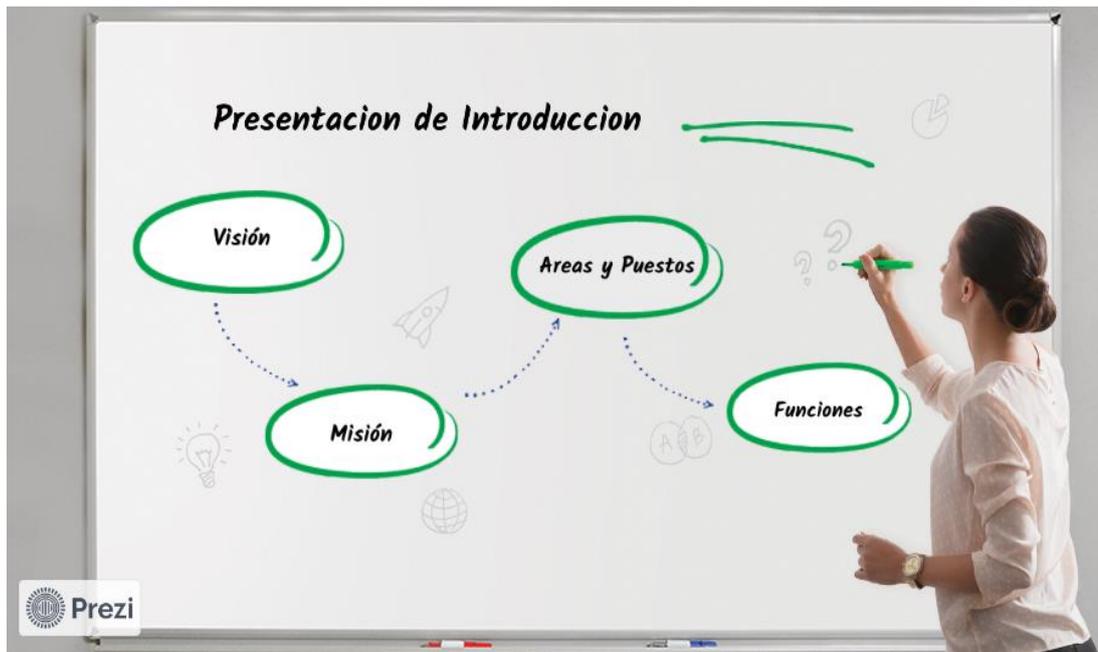
A = Aprueba

C = Consultado

I = Informado

## DESARROLLO

1. Primera reunión: se reúne el personal de la institución para una inducción de la misión, visión y las funciones de cada área, con el objetivo de lograr que entiendan mejor cómo funciona la institución y su pertenencia (SEMANA1).



2. Segunda actividad es el desarrollo de una bitácora para registrar la entrada y salida de información, para verificar si se está alcanzando los objetivos planteados y si se están llevando estas actividades en su totalidad.

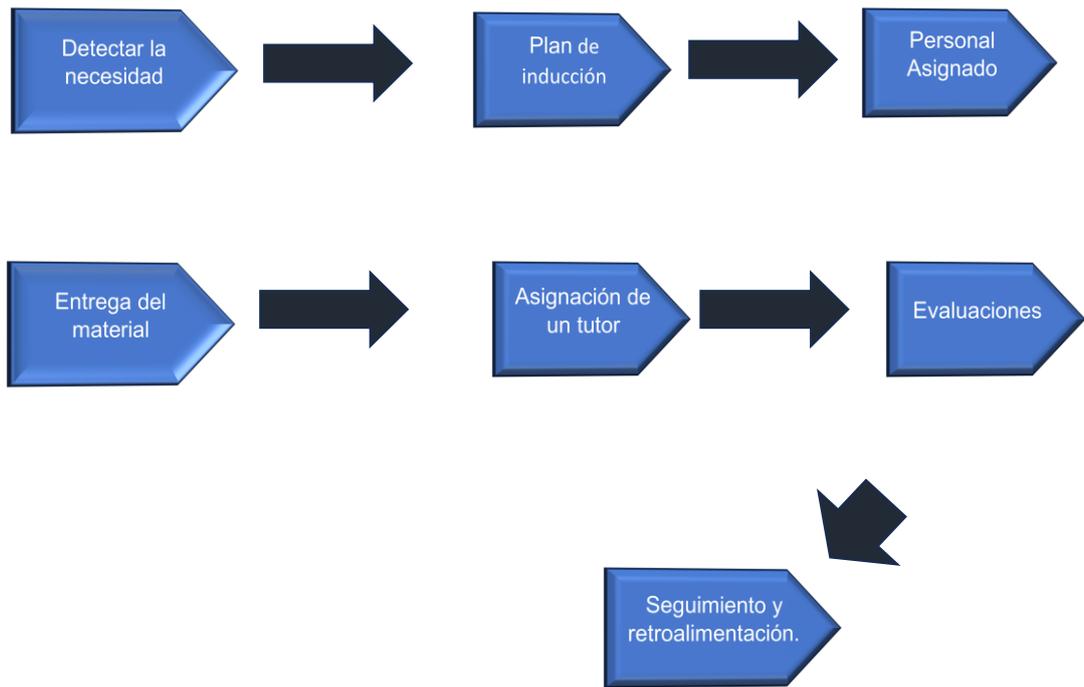
BITACORA DE INFORMACION			
NOMINA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	HORA

**Fuente:** creación propia

3. Taller 1: Inducción sobre la plataforma de IDUKAY para uso como red social institucional.

Titulo	INDUKAY su uso como red social institucional
Fecha	
Encargados	
Objetivo del taller	Identificar los distintos usos de esta red para una comunicación interna fluida de la institución
Descripción de actividades	
Inicio	La presentación de cada encargado del taller, realizar una dinámica de presentación de los participantes e introducción del INDUKAY
Desarrollo	Se explica los beneficios del uso correcto de este sistema, saber cómo crear los grupos internos por medio de áreas para el intercambio de información, como enviar mensajes e informes a su autoridad próxima, tener control sobre el desempeño del docente en las clases, etc.
Receso	Este espacio está indicado para descansar y tener un pequeño refrigerio
Cierre	El cierre del tema será por medio de una dinámica de cierre para saber los puntos buenos y malos del taller, también saber si el tema se entendió por completo.

4. Inducción y selección del nuevo puesto de auxiliar en vicerrectorado para poder delegar funciones, asistencia a gerencia en el itinerario para que de soporte en el funcionamiento de la comunicación interna. Este proceso está planteado de la siguiente manera:



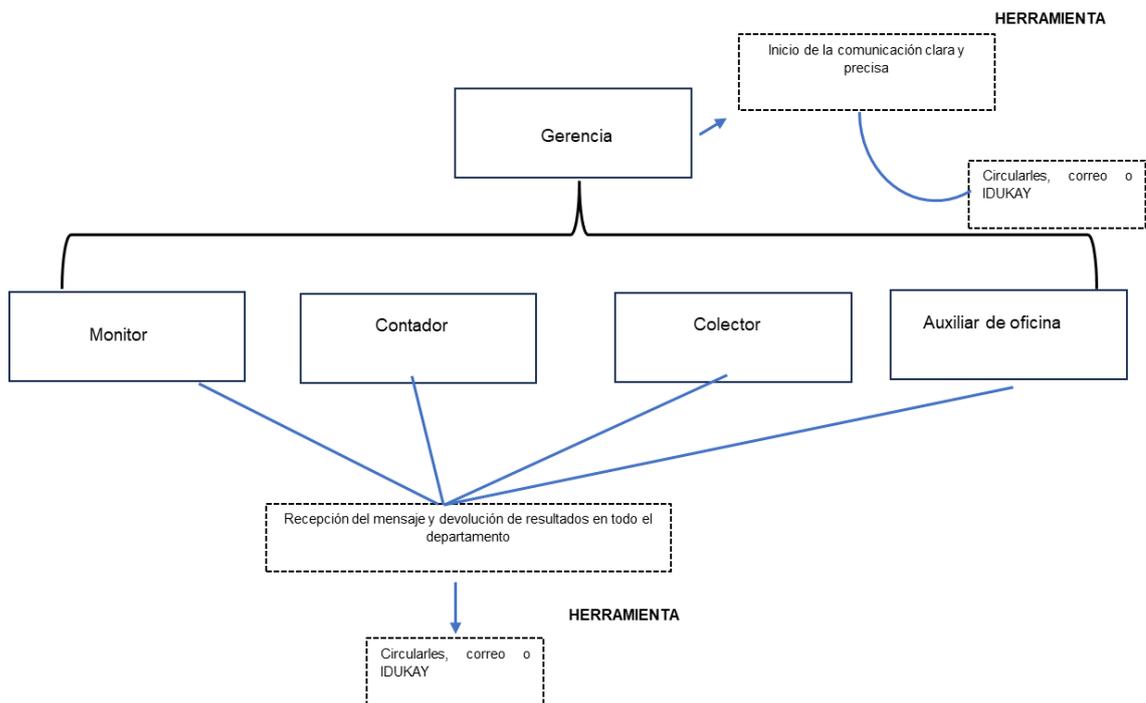
5. Socialización del manual de funciones y elaboración de rubricas para elaboración de auditorías para obtener una mejor comprensión y control de las actividades que debe cumplir el personal. Como también la netiqueta para que tengan conocimiento de lo que se puede enviar o no en las distintas redes sociales de la institución.

RUBRICAS PARA ELABORACION DE AUDITORIAS	
Objetivos de la evaluacion	Elaborar rubricas de auditorias a los profesores para ver su desempeño de funciones
Aspectos a valorar o los elementos	Planifican actividades con enfoque al aprendizaje, realizar evaluaciones de competencias a los estudiantes, usar conocimiento previo y tener conocimiento del contexto social de los estudiantes.
Definir los descriptores, escala de calificacion, y criterios	Tener definido los criterios de evaluacion y los niveles de calificacion desde excelente, bueno, regular y malo.
Cuantificar los niveles de logros a alcanzar	Deben de medir por medio de un proceso estadistico los logros alcanzado por porcentajes.
Realizar retroalimentacion despues de las evaluaicones	Despues de tener los resultados realizar retroalimentacion de sus calificaciones y cuales son sus fortalezas y debilidades que deben de mejorar.

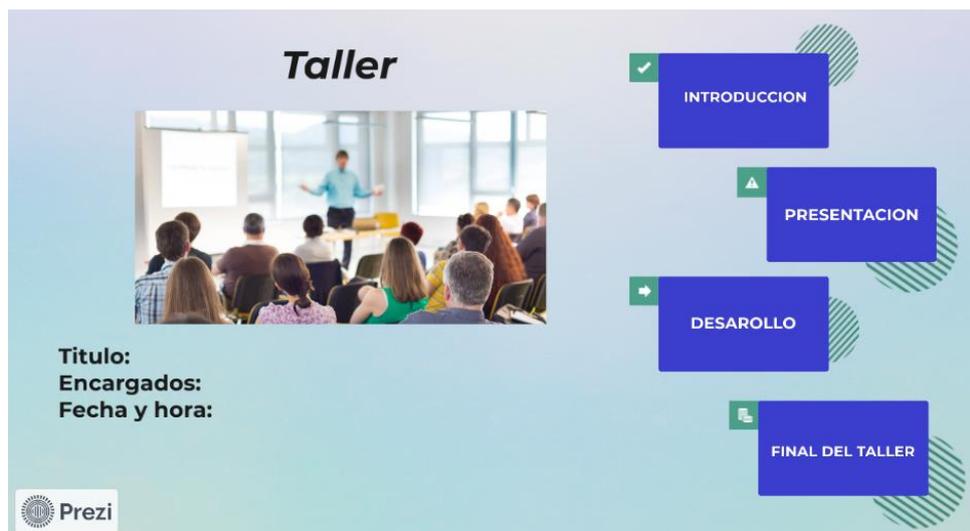
## La socialización



6. Realizar un organigrama para alcanzar una comunicación asertiva para fortalecer los procesos de la gestión administrativa y fortalecer el departamento de relaciones públicas



7. Realizar talleres de pertenencia, coaching, liderazgo, motivación. Esto se debe poner en practicar en la institución de manera continua. Esto servirá para estimular el sentido de pertenecía de los colaboradores.



8. Diseñar cronogramas de actividades que se circulen oportunamente en la institución con lineamientos claros para el mejor desarrollo y resultado.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		
FECHA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1 de Junio	Homenaje por el día del niño 7h00 jornada matutina 16h00 jornada vespertina	Vice-rectorado, tutores de cubierta, docentes de la institución.
29 de mayo al 2 de junio	Proceso de interaprendizaje en todos los niveles de la Academia	Vice-rectorado, tutores de cubierta, docentes de la institución.
2 de junio	Preparación a los cadetes para el programa cultivando los valores. Tema para el día lunes 5 de junio: La amistad	Vice-rectorado, tutores de cubierta, tutor y cadetes de Segundo Ciencias Alfa matutina y Primero Ciencias Alfa vespertina
	Ingreso de las calificaciones a la plataforma Iduca y de las evaluaciones receptadas	Tutores de cubierta, docentes y secretaria del plantel

9. Elaborar un buzón de sugerencias y recomendaciones para tener un intercambio de comunicación que permita mejorar la gestión administrativa.

BUZON DE SUGERENCIAS	
Fecha	
Hora	

10. Elaborar proyectos de capacitación cada 5 meses para profesores dentro de la plantilla educativa, con el fin de mejorar las herramientas y metodologías de enseñanza.

#### **Estructura de proyecto de capacitación**

- I. LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCION**
- II. JUSTIFICACION**
- III. ALCANCE**
- IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION**
- V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION**
  - 1. Objetivo general**
  - 2. Objetivo especifico**
- VI. METAS**
- VII. ESTRATEGIAS**
- VIII. EL MODELO DE CAPACITACION A EJECUTAR**

1. Tipo de capacitación
2. Modalidad de capacitación
3. Nivel de capacitación

**IX. ACCIONES A DESARROLLAR**

**X. RECURSOS**

**XI. FINANCIAMIENTO**

**XII. PRESUPUESTO**

6. Evaluación

Elaboración de rubricas de evaluación de las estrategias comunicacionales planteadas de forma continua quimestral y anualmente.

Rubrica de evaluación en docentes					
Docente					
Área					
Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
	(10 - 9)	(8 - 7)	(6 - 5)	(4 - 0)	
¿Planificó técnicamente la clase?					
¿Domina los contenidos tratados?					
¿Mantiene liderazgo en clase?					
¿Procesa en forma ordenada y técnica la clase?					
¿Vincula los aprendizajes con la realidad?					
¿La clase es activa y participativa?					
¿Cultiva valores durante la clase?					
¿Utiliza adecuadamente los recursos didácticos?					
¿Evalúa en forma oportuna y ordenada?					
¿Relaciona los objetivos con los contenidos y la evaluación?					

OBSERVACIONES:

---

---

---

CONCLUSIONES:

---

---

---

RECOMENDACIONES:

---

---

---

Fecha: \_\_\_\_\_

VICE-RECTORA

TUTOR (A) DE CUBIERTA

DOCENTE

<b>RUBRICA DE EVALUACION DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES</b>				
FECHA				
HORA				
EVALUADOR				
CRITERIOS	CALIFICACION			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Siguen las directrices para enviar y recibir información				
Usan un vocabulario claro y preciso				
Cumplen sus funciones de acuerdo a su puesto asignado				
Comprenden la información dictada en los talleres, reuniones o charlas que se ejecutan				
Saben enviar sus ideas, pensamientos o mensajes por medio de los nuevos canales de información como el buzón de sugerencias y el INDUKAY				
Crear textos escritos ordenados y coherentes, gramaticalmente correctos y con un lenguaje adecuado tipo de texto para enviar a su superiores o colegas.				
<b>TOTAL</b>				

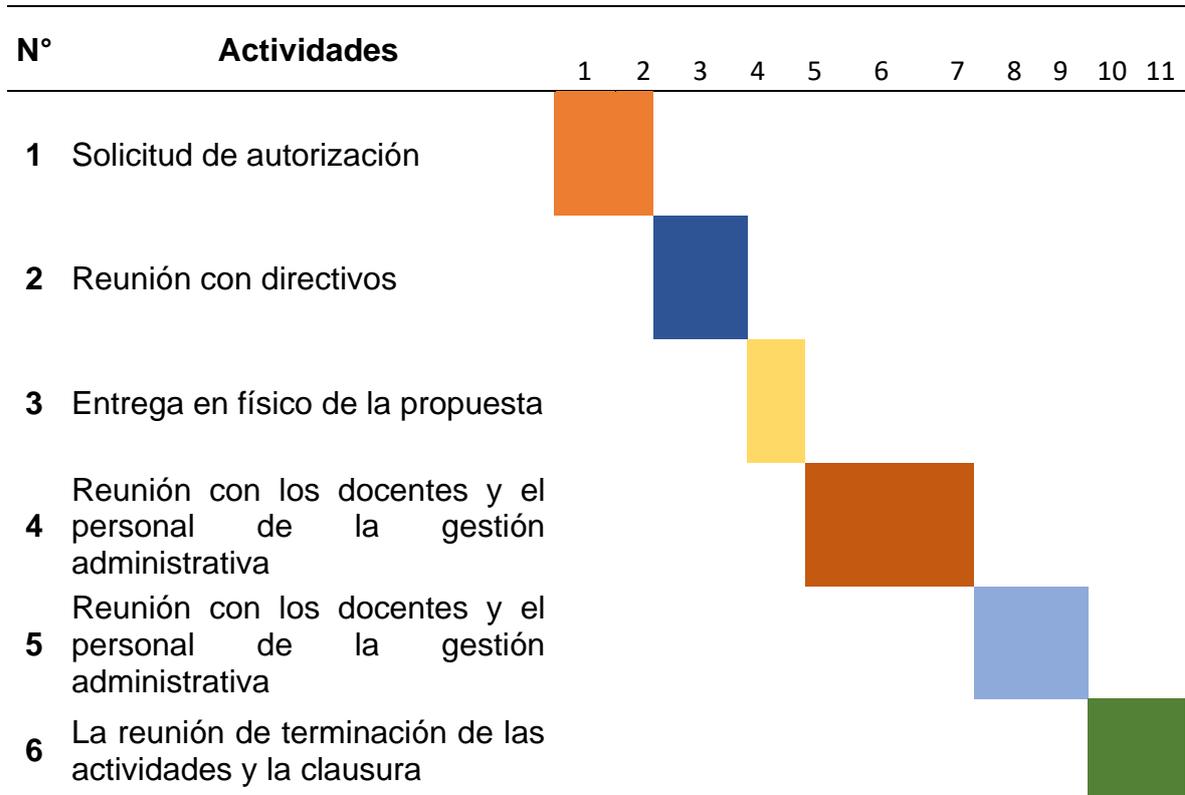
NIVEL	PUNTAJE
Excelente	10 A 8
Bueno	8 A 6
Regular	5 A 4
Malo	3 A 0

También se debe evaluar el desempeño de los trabajadores para comprobar si se existe mejoras en el área de la gestión administrativa y docente, para hacer retroalimentación y de ser necesario hacer cambios en las estrategias propuestas.

DESEMPEÑO LABORAL					
FECHA:					
HORA:					
PUESTO:					
CRITERIOS	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Comprendo claramente las estrategias para conseguir los objetivos de la empresa					
Entiendo cómo influye mi trabajo en el éxito general de la compañía					
Siento que todos sentimos pertenencia a la institución					
Mi gerente reconoce mi validez en la empresa					
Sé lo que se espera de mí para lograr los logros y objetivos					
Los líderes de la empresa realmente saben a dónde se dirigen					
Todo lo aprendido en las capacitaciones lo aplico en mi trabajo					
Promuevo los valores, la misión, visión de la institución					

NIVEL	PUNTUACION
Muy bajo	4 - 0
Bajo	6 - 5
Regular	8 - 7
Alto	9
Muy alto	10

## 7. Cronograma



## 8. Financiamiento

Rubros	Monto
<b>Recursos humanos</b>	
Invitado para que acompañe a las explicaciones	\$ 60.00
<b>Servicios</b>	
Internet	10.00
Plataformas digitales	5.00
<b>Bienes</b>	
Manuales impresos	50.00
<b>Total</b>	<b>125.00</b>

## REFERENCIAS

Garcia, P. (7 de Junio de 2020). *El caso Pablo*. Obtenido de El caso Pablo:  
<https://elcasopablo.com/2020/06/07/el-taller-como-recurso-educativo/>

Irusta, P. (19 de Octubre de 2020). *Nagore Garcia Sanz*. Obtenido de  
<https://nagoregarciasanz.com/estrategias-de-comunicacion/>

Prevencionar. (16 de Julio de 2018). *Prevencionar.com.pe*. Obtenido de  
Prevencionar.com.pe: <http://prevencionar.com.pe/2018/07/16/la-importancia-de-dar-las-charlas-de-5-minutos/>

Question Pro. (2020). *Question Pro*. Obtenido de Question Pro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-son-los-grupos-focales/>

## ANEXO 7

### EVALUACION DE LOS JUECES EXPERTOS SOBRE LA PROPUESTA 1.1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA ACADEMIA NAVAL, GUAYAQUIL

Yo, William Eribert Vásquez Ledesma, identificado con DNI N° 0910121938, con Grado Académico de Magister en Master of Business Administration en la Texas A&M University – Texarkana, con código de inscripción en SENESCYT N° 8402187078:

Hago constar que he leído y revisado las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura análisis del estado actual, definir los objetivos de manera específica, Población a quien va dirigido, establecer los mensajes, diseñar las acciones indicadas, concretar los plazos, tener el presupuesto específico, analizar los resultados y por último siempre tener propuestas constantes.

La propuesta corresponde a la tesis: "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		

4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicaciones	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	98%	95%

## DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta planteada considero que si cumple y propone una opción de solución al problema presentado en la investigación sobre la falta de estrategias en la comunicación que ayude a mejorar las funciones que se desarrollan en la gestión administrativa de la institución.

## OBSERVACIONES:

Guayaquil, 10 de Julio del 2022

Mg. William Eribert Vásquez Ledesma      Código de registro de Senescyt 8402187078

Centro de labores: Unidad Educativa Academia Naval Altamar

Cargo: Jefe del área de contabilidad



-----  
Mg. William Eribert Vásquez Ledesma DNI 0911435501

**EXPERTO**

## FICHA DE EVALUACION DE JUECES SOBRE LA PROPUESTA 1.2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA ACADEMIA NAVAL, GUAYAQUIL

Yo, Enrique Paredes Yuquis, identificado con DNI N° 0911435501, con Grado Académico de Magister en Planificación Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en la Universidad de Guayaquil, con código de inscripción en SENESCYT N° 1006-12-86028799:

Hago constar que he leído y revisado las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura análisis del estado actual, definir los objetivos de manera específica, Población a quien va dirigido, establecer los mensajes, diseñar las acciones indicadas, concretar los plazos, tener el presupuesto específico, analizar los resultados y por último siempre tener propuestas constantes.

La propuesta corresponde a la tesis: "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		

4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicaciones	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	100%	99%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento presentado considero que cumple y permite brindar una opción de solución al problema planteado en la investigación de la falta de una comunicación asertiva y eficaz en la institución que afecta a la gestión administrativa.

OBSERVACIONES:

Guayaquil, 9 de Julio del 2022.

Mg. Enrique Paredes Yuquis      Código de registro de Senescyt 1006-12-86028799

Centro de labores: Comisión de tránsito de Guayaquil:      Cargo: Docente coordinador



---

Mg. Enrique Paredes Yuquis DNI 0911435501

**EXPERTO**

## EVALUACION DE JUECES EXPERTOS SOBRE LA PROPUESTA 1.3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA ACADEMIA NAVAL, GUAYAQUIL

Yo, Miguel Ángel Andrade Vaca, identificado con DNI N° 0909848533, con Grado Académico de Magister en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, con código de inscripción en SENESCYT N°1050-09-698623:

Hago constar que he leído y revisado las estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura análisis del estado actual, definir los objetivos de manera específica, Población a quien va dirigido, establecer los mensajes, diseñar las acciones indicadas, concretar los plazos, tener el presupuesto específico, analizar los resultados y por último siempre tener propuestas constantes.

La propuesta corresponde a la tesis: "Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		

4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicaciones	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias comunicacionales para mejorar la gestión administrativa en una academia naval, Guayaquil.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	100%	97%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta presentada considero que se cumple y brinda una opción de solución al problema presentado en la investigación de la falta de directrices en la comunicación que permita mejorar las funciones en la gestión administrativa de la institución.

**OBSERVACIONES:**

Guayaquil, 10 de Julio del 2022.

Mg. Miguel Ángel Andrade Vaca      Código de registro de Senescyt 1050-09-698623  
Centro de labores: Unidad Educativa Ati II Pillahuaso      Cargo: Rector



---

Mg. Miguel Ángel Andrade Vaca DNI 0909848533

**EXPERTO**

## ANEXO 8

### CONFIABILIDAD

#### COMUNICACIÓN

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	11

Según lo que indica el cuadro se tiene de confiabilidad en la encuesta del 0,706 y su nivel es aceptable la fiabilidad de la encuesta.

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	10

Según lo que se visualiza en el cuadro en la encuesta de gestión administrativa se alcanzó y 0,702 de fiabilidad.