



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA
COMUNICACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN
EL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA: EVALUACIÓN DE
RESULTADOS EN EL AÑO 2024.**

AUTORA

Lcda. Tomalá Marín Karen Anabel

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TUTOR

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

La Libertad, Ecuador

Año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

**PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca
TUTOR**

**PhD. Sofía Lovato Torres
DOCENTE ESPECIALISTA**

**PhD. Antonio Poveda Guevara
DOCENTE ESPECIALISTA**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por la Lcda. Karen Anabel Tomalá Marín, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.

TUTOR

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

28 días del mes de agosto del año 2025



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Karen Anabel Tomalá Marín**

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, Análisis de la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos en el Centro de Atención Ciudadana: Evaluación de resultados en el año 2024, previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 28 días del mes de agosto del año 2025

EL AUTOR

Lcda. Karen Anabel Tomalá Marín



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado (Análisis de la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos en el Centro de Atención Ciudadana: Evaluación de resultados en el año 2024.), presentado por la estudiante, Lcda. Karen Anabel Tomalá Marín fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 5%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



TUTOR

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Karen Anabel Tomalá Marín

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La Libertad, a los 28 días del mes de agosto del año 2025

LA AUTORA

Lcda. Karen Tomalá Marín

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento infinitas...

A Dios, quién me ha brindado fuerzas, sabiduría y resiliencia en cada paso de este camino académico. Gracias a mi familia por estar conmigo y no dejarme sola en este proceso de mi vida profesional, quienes han estado desde el día uno apoyándome en cada meta que me he propuesto.

A mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena, quien me permitió estudiar nuevamente, pero en esta ocasión en la Maestría de Administración Pública.

A mi tutor por guiarme y darme pautas para poder realizar mi tesis y a cada uno de los docentes por compartir sus conocimientos en el transcurso de la carrera y así formarme profesionalmente.

Y a cada una de las personas que me han brindado su apoyo y comprensión.

¡Gracias de todo corazón!

Lcda. Karen Tomalá Marín.

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación de maestría se la dedico con mucho amor y esfuerzo a mis padres José Tomalá y Yadira Marín quienes son pilares fundamentales en mi vida, gracias por sus consejos, por darme las fuerzas para seguir adelante por su apoyo incondicional, alentándome día a día para superarme a mí misma.

A mis hermanas Joseline y Michelle, quienes me motivaron a seguir formándome profesionalmente y que me apoyaron en iniciar mi Maestría en Administración Pública, gracias por su apoyo incondicional.

Lcda. Karen Tomalá Marín.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	II
CERTIFICACIÓN.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
DECLARO QUE:.....	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	V
AUTORIZACIÓN.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	8
1.1. Revisión de literatura	8
1.2. Desarrollo teórico y conceptual	10
1.2.1. Gestión Administrativa	10
1.2.1.1. Estructura organizacional.....	11
1.2.1.1.1. Estatuto Organizacional	13
1.2.1.1.2. Plan Estratégico.....	14
1.2.1.2. Procesos Administrativos.....	14
1.2.1.2.1. Planificación.....	14

1.2.1.2.2.	<i>Organización</i>	15
1.2.1.2.3.	<i>Dirección</i>	15
1.2.1.2.4.	<i>Control</i>	16
1.2.1.3.	Herramientas de la Gestión Administrativa	16
1.2.1.3.1.	FODA	17
1.2.1.3.1.1.	Análisis de factores internos (Fortalezas y Debilidades).....	17
1.2.1.3.1.2.	Análisis de factores externos (Oportunidades y Amenazas).....	18
1.2.1.3.2.	Indicadores de rendimiento	18
1.2.2.	Comunicación efectiva	18
1.2.2.1.	Tipos de comunicación	19
1.2.2.1.1.	Comunicación interna.....	20
1.2.2.1.2.	Comunicación Externa.....	20
1.2.2.2.	Estrategias de Comunicación Organizacional.....	21
1.2.2.2.1.	Capacitación continua.....	21
1.2.2.2.2.	Protocolos de comunicación.....	22
1.2.2.2.3.	Implementación de tecnología.....	22
1.2.2.3.	Medios de comunicación.....	23
1.2.2.3.1.	Comunicación presencial	23
1.2.2.3.2.	Correo electrónico	24
1.2.2.3.3.	Redes Sociales.....	24
1.2.2.4.	Barreras de comunicación.....	25
1.2.2.4.1.	Tipos de barreras comunicativas.....	25
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....		27
2.1.	Contexto de la investigación.....	27
2.2.	Diseño y alcance de la investigación.....	27

2.3. Tipo y métodos de investigación.....	27
2.4. Población y muestra	28
2.4.1. Población.....	28
2.4.2. Muestra.....	28
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.....	31
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1. Análisis de datos cuantitativos.....	33
3.1.1. Análisis de resultados de la encuesta.....	33
3.2. Procesamiento y análisis de datos	55
3.2.1. Análisis de fiabilidad.....	55
3.2.2. Análisis de correlación	56
3.3. Discusión.....	59
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	66
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	28
Tabla 2: Muestra	30
Tabla 3: Escala de Likert.....	31
Tabla 4: Organización administrativa.....	33
Tabla 5: Procesos administrativos.....	35
Tabla 6: Gestión de trámites.....	36
Tabla 7: Calidad de los servicios administrativos.....	38
Tabla 8: Políticas y reglamentos internos	39
Tabla 9: Estrategias de mejoras para la gestión administrativa.	41
Tabla 10: Herramientas y tecnologías optimizan la coordinación interna.....	42
Tabla 11: Comunicación es clara y comprensible en las gestiones administrativa	44
Tabla 12: Canales de comunicación son accesibles.....	45
Tabla 13: La comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo.....	47
Tabla 14: Canales de comunicación son efectivos para resolver problemas o solicitar información	49
Tabla 15: Se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación.....	50
Tabla 16: La falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo	52
Tabla 17: Barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativa	53
Tabla 18: Valoración de la Fiabilidad	55
Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad.....	56
Tabla 20: Escala de Spearman	57
Tabla 21: Análisis de correlación del modelo estadístico	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organización administrativa.....	34
Gráfico 2: Proceso administrativos	35
Gráfico 3: Gestión de trámites	37
Gráfico 4: Calidad de los servicios administrativos.....	38
Gráfico 5: Políticas y reglamentos internos	40
Gráfico 6: Estrategias de mejoras para la gestión administrativa.....	41
Gráfico 7: Herramientas y tecnologías optimizan la coordinación interna.....	43
Gráfico 8: Herramientas y tecnologías optimizan la coordinación interna.....	44
Gráfico 9: Canales de comunicación son accesibles.....	46
Gráfico 10: La comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo.....	48
Gráfico 11: Canales de comunicación son efectivos para resolver problemas o solicitar información	49
Gráfico 12: Se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación.....	51
Gráfico 13: La falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo.	52
Gráfico 14: Barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativa	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Análisis de la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos en el Centro de Atención Ciudadana”, donde su objetivo general fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación internas y externas en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena para identificar estrategias de mejora y sus objetivos específicos fueron analizar la situación actual de la comunicación de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana, identificar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y optimicen la coordinación interna en el CAC y determinar qué factores administrativos afectan la comunicación interna y externa de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana. Se menciona también que la falta de comunicación efectiva en la gestión administrativa genera una serie de desafíos como la resistencia en la comunicación y barreras culturales que pueden obstaculizar la eficacia en el desarrollo de los procesos. El tipo de investigación fue descriptiva con un enfoque cuantitativo y un diseño transversal. Se realizó encuesta para la recolección de datos, se determinó mediante cálculo de muestreo probabilístico obteniendo 162 servidores públicos. Entre los resultados se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach fue de 0.782 y se encuentra en el rango de 0.70 – 0.79 que significa Aceptable. En cuanto a los resultados obtenidos se evidencio que los servidores públicos del CAC Santa Elena están de acuerdo que se apliquen estrategias o protocolos de comunicación para mejorar la gestión administrativa.

Palabras claves: Gestión administrativa, comunicación interna y externa, barreras comunicativas.

ABSTRACT

The present research work called "Analysis of the administrative management and effective communication of public servants in the Citizen Attention Center of Santa Elena", where its general objective was to analyze the relationship between administrative management and internal and external communication in the Citizen Attention Center of Santa Elena to identify improvement strategies and its specific objectives were to analyze the current situation of the communication of the public servants of the Citizen Attention Center, identify technological tools that facilitate communication and optimize internal coordination in the CAC and determine what administrative factors affect the internal and external communication of the public servants of the Citizen Service Center. It is also mentioned that the lack of effective communication in administrative management generates a series of challenges such as resistance in communication and cultural barriers that can hinder the effectiveness in the development of processes. The type of research was descriptive with a quantitative approach and a cross-sectional design. A survey was carried out to collect data, it was determined by calculating probabilistic sampling, obtaining 162 public servants. Among the results, Cronbach's Alpha was 0.782 and is in the range of 0.70 - 0.79, which means Acceptable. Regarding the results obtained, it was evident that the public servants of the CAC Santa Elena agree that communication strategies or protocols be applied to improve administrative management.

Keywords: Administrative management, internal and external communication, communication barriers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa y la comunicación efectiva son factores esenciales para la eficiencia en las instituciones públicas (Eche Eche y Salazar Salazar, 2023). En este contexto, el presente estudio analiza la relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna y externa de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena, con el fin de identificar estrategias de mejora en la eficiencia operativa

El presente estudio examina la relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena, un espacio donde convergen 31 instituciones gubernamentales. La falta de estrategias de comunicación claras y eficaces afectan la eficiencia operativa, generando retrasos y desinformación. Esta investigación busca analizar estos aspectos y proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa mediante un modelo de comunicación estructurado y efectivo. Se plantea un objetivo general que es " Analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna y externas en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena", con el fin de identificar estrategias de mejoras que optimicen la eficiencia operativa y el servicio público.

En este contexto, se ha formulado la siguiente hipótesis general: “Existe una relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna y externa de los servidores públicos del el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena, para identificar estrategias de mejoras”. Por lo consiguiente, esta investigación se base en un primer capítulo: marco teórico en relación con las variables de estudio realizando un análisis múltiple, variable independiente: Gestión Administrativa y variable dependiente: Comunicación Efectiva.

También se desarrolló un capítulo II: Metodología utilizando un enfoque cuantitativo mediante una técnica de la encuesta, con el fin de recopilación y análisis de datos numéricos, para evaluar el impacto de la comunicación en la gestión administrativa promoviendo a eficacia, la transparencia y el compromiso social gubernamental para finalizar un capítulo III de resultado se reconoció la importancia de tener una buena

comunicación y la importancia de aplicar estrategias adecuadas para fortalecer a la gestión administrativa.

Planteamiento de la investigación (Fundamentación de la investigación)

La falta de comunicación efectiva en la gestión administrativa genera una serie de desafíos como la resistencia en la comunicación y barreras culturales que pueden obstaculizar la eficacia en el desarrollo de los procesos, para abordar estos problemas, es esencial utilizar medios tecnológicos que son importantes para promover una gestión eficiente.

La gestión administrativa es una de las actividades más importantes porque es el conjunto de procesos y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima de los recursos que posee la organización, en el sector público, es de gran importancia la gestión, dado que se refiere a las actividades y procesos que se llevan a cabo por las instituciones gubernamentales para planificar, organizar, dirigir, y controlar los recursos y actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales (Toala, 2023).

A nivel macro, el proceso de comunicación es un papel importante en la administración pública de los diferentes países, hoy en día el mundo cada vez está más globalizado donde las organizaciones deben interactuar con diferentes culturas e idiomas. Según el autor Petrone (2021), las organizaciones enfrentan desafíos, como el intercambio constante de información que permite desarrollar métodos o dar soluciones a las actividades planteadas. Por tal razón, es muy importante comunicar y transmitir información clara y precisa.

Por su parte la falta de comunicación efectiva es uno de los problemas internos de las organizaciones en la actualidad, para el autor Gamboa Orozco y Álvarez Beltrán (2022), la humanidad intercambia información poco clara, coherente y precisa, debilitando las relaciones entre los directivos y empleados; provocando conflictos interdepartamentales y desacuerdo entre los miembros del equipo, afectando la calidad de trabajo y el rendimiento. Además, hoy en día la mayoría de las empresas no le dan importancia que deberían tener a los procesos de comunicación dentro de las organizaciones. Debido a

esto, los empleados no se sienten identificados con la organización y los resultados que obtienen no llegan a ser los esperados por las proyecciones.

A nivel meso, la mayoría de las compañías y entidades públicas del Ecuador enfrentan desafíos para adaptarse a las estrategias de comunicación, que influye al clima organizacional y a la resistencia al cambio que afecta absolutamente a la motivación y a la productividad de la organización. En el estudio realizado por los autores (Cueva Villamarín y Cueva Villamarín , 2024) han demostrado que la comunicación interna cumple un papel esencial en las organizaciones porque sin comunicación no hay organización, ni acciones ni resultados; por ende, es imposible iniciar, continuar o finalizar algún proceso administrativo o proyecto, la comunicación ineficiente conduce a la improductividad afectando la imagen de la institución, por tal motivo es indispensables la utilización de técnicas y de las fases administrativas para poder contraer resultados óptimos.

Cabe mencionar que la gestión administrativa son actividades coordinadas y desarrolladas que tiene como objetivo principal la mejora de la calidad de los productos o servicios que ofrecen las diferentes dependencias. Sin embargo, en ocasiones no se logra alcanzar este objetivo por la falta de acuerdo de comunicación organizacional, lo que demuestra que los empleados no están preparados para entregar información de manera eficiente y efectiva, esto se debe a la mala transmisión de información entre los jefes hacia sus empleados.

A nivel micro, en la provincia de Santa Elena, en el caso del Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena es administrado por la Secretaria Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público que, alberga 31 instituciones gubernamentales, las cuales brindan servicios para la ciudadanía general con el fin de realizar trámites como administrativo, financiero y social, este espacio se constituyó para brindar servicios públicos.

El CAC Santa Elena, cuenta con una administración, donde todo requerimiento por uso de espacio como parqueaderos, auditorio, sala de reuniones y actividades en general como un stand de punto de información, cada trámite debe ser solicitando mediante oficio para que el administrador de su debida autorización. Este inmueble fue creado para brindar facilidad al usuario donde pueda realizar trámites en las diferentes independencias gubernamentales. Bajo este contexto y como en cualquier otra institución, se deberá generar en el Centro de Atención Ciudadana trámites de manera eficiente y oportuna, bajo cualquier inconveniente o atraso buscar alternativas de solución inmediata, ya que a menudo se encuentran desafíos que dificultan una comunicación fluida y eficaz.

En la actualidad en la investigación se ha evidenciado debilidades ya que no cuenta con estrategias o protocolos eficientes de comunicación interna y externa, para poder tratar situaciones o malestar por parte de los usuarios, esto conlleva a que exista falencias en la comunicación organizacional afectando así a las gestiones que se deben llevar a cabo, la falta de claridad en los procesos, demora en la toma de decisiones, resistencia al cambio son las principales causas. Cabe mencionar que estos obstáculos pueden incluir barreras jerárquicas, falta de canales de comunicación. Por tal motivo, este estudio identificará los factores que influyen a esta problemática y proponer estrategias para mejorar la comunicación organizacional, ya que es un punto clave tanto en empresas públicas y privadas para poder contribuir en las gestiones administrativas. De igual manera las actividades desarrollas por los distintos ministerios deberán ser planificadas y coordinadas, para que no exista malestar entre el administrador y los directivos.

Finalmente, esta investigación consiste en analizar la gestión administrativa y la comunicación efectiva, mediante encuesta realizando un análisis respectivo, con la finalidad de determinar las causas principales que ocasionan una inadecuada comunicación, tenemos como la ausencia de estrategias o protocolos de comunicación, claridad de las directrices, falta de adaptación a nuevas tecnologías y carga laboral, lo que comprende mejorar la interacción ciudadana, la prestación de servicios con el fin de elevar las relaciones con los ciudadanos a un nivel estratégico.

Formulación del problema de investigación

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la comunicación interna y externa de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana?

Justificación Teórica

Esta investigación pretende buscar mediante la aplicación de las teorías y de los conceptos básicos sustentado de autores y de aportes de revistas científicas de la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana. La literatura del autor Valdiviezo Abad y Abendaño Ramírez (2019) menciona que “la comunicación en las diferentes organizaciones evoluciona constantemente, y que hoy en día se ve la necesidad de comunicar su accionar” por tal motivo estos aportes ayudarán mucho a entender y analizar que estrategias o herramientas se pueden utilizar para mejorar la comunicación y el clima organizacional.

Este trabajo investigativo incrementará el conocimiento sobre los problemas que actualmente tienen las organizaciones, de igual manera permitirá ampliar conocimientos como llevar una buena gestión administrativa y a su vez ayudará a determinar que procesos o herramientas se pueden implementar para el mejoramiento la comunicación entre los servidores público de la institución (Traverso Holgin et al., 2017).

Justificación Práctica

En la investigación práctica el resultado, se indaga en determinar estrategias o protocolos para mejorar la comunicación de los servidores públicos con el fin de mejorar la gestión administrativa que sea de una manera eficiente en cada gestión, el beneficio de realizar este estudio es mejorar el clima de comunicación de la organización, fomentando la colaboración y el trabajo en equipo que puedan contribuir de manera positiva, reduciendo los conflictos, con la finalidad de mejorar las relaciones laborales. Mediante la recolección de datos, instrumentos y técnicas permitirá conocer más la situación actual

del CAC SANTA ELENA, con el análisis cuantitativo, permitirá obtener resultados donde se verifica la relación que existe entre las variables, la importancia de tener protocolos permitirá que la comunicación sea clara, precisa y coherente tanto para el usuario interno y externo.

Objetivos

Objetivo General:

- Analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna y externa en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena para identificar estrategias de mejora.

Objetivos Específicos:

- Analizar la situación actual de la comunicación de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana.
- Identificar herramientas tecnologías que faciliten la comunicación y optimicen la coordinación interna en el Centro de Atención Ciudadana.
- Determinar qué factores administrativos afectan la comunicación interna y externa de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana.

Planteamiento hipotético

La presente investigación propone estrategias de mejora para priorizar la comunicación de los servidores públicos y optimizar las gestiones administrativas de cada departamento del edificio Centro de Atención Ciudadana. La hipótesis planteada es la siguiente:

Hipótesis General

Existe una relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna y externa en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena para identificar estrategias de mejora.

Hipótesis Específicas

HA: Existe una relación positiva entre la eficiencia de la gestión administrativa y la comunicación efectiva en el Centro de Atención Ciudadana Santa Elena.

H0: Existe una relación negativa entre la eficiencia de la gestión administrativa y la comunicación efectiva en el Centro de Atención Ciudadana Santa Elena.

Para lo cual se plantean las siguientes variables de estudio:

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Comunicación Efectiva

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El presente trabajo de investigación requiere de bases preliminares con el fin de obtener más información, es decir con revisión de artículos científico o tesis, es necesario comprender el tema y poder llegar a un buen análisis y resultado. Por lo consiguiente, a continuación, se presentan títulos similares sobre las variables de estudio como es gestión administrativa y comunicación interna o externa:

1.1. Revisión de literatura

Para Gamboa Orozco y Álvarez Beltrán (2024) en su artículo científico titulado “*Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas*”, donde su objetivo es analizar la importancia de la comunicación efectiva en las instituciones pública, su parte de la metodología fue desarrollado con un tipo descriptivo, porque se detalla las características del fenómeno de estudio y explicativos, con un enfoque mixto, utilizando la corrección de datos cuantitativos y cualitativos, obteniendo la confiabilidad de los instrumentos con un 90% de fiabilidad y validez, sin embargo, esta investigación se utilizó el tipo de muestreo aleatorio simple, con el fin de obtener una muestra más reducida de la población real. El análisis de los resultados en referencia con la encuesta y entrevista se determinó que existe una carencia de comunicación dentro de las instituciones, afectando la relación entre los departamentos lo que ocasiona un atraso en sus gestiones administrativas y dar cumplimiento a los objetivos instituciones. Se concluye que la comunicación es esencial e importante para el crecimiento institucional, la información debe ser clara y precisa a la ciudadanía y entre los servidores públicos.

De acuerdo con Eche y Salazar (2022) elaboro un artículo científico denominada “*Comunicación Efectiva y procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C Sechura, 2021*”, en donde el estudio se determina la relación entre comunicación efectiva y los procesos administrativos. El alcance metodológico se realizó con un diseño transversal de nivel explicativo y descriptiva con un enfoque cuantitativo, en el cual consiste en aplicar un instrumento que fue el cuestionario lo que fue sometida

a criterios de expertos, también utilizo el Alfa de Cronbach donde se obtuvo un coeficiente de 0.932 de fiabilidad. La población está compuesta por trabajadores que tienen responsabilidad administrativa con un total de 52 trabajadores, por ende, se obtiene una muestra censal, se concluye que existe una relación significativa, con una correlación de Pearson de 0.850 alta y directa entre la comunicación efectiva en los procesos administrativos.

Por otra parte, Obregon Torres (2021) realizó su trabajo de investigación, titulado: *“La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa corporación industrial Losaro SAC – COMAS, 2021”*, en donde el estudio se enfocó en determinar el grado de relación existente entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa, la referida empresa ha presentado problemas a la hora de transmitir información o mensajes a sus colaboradores por ciertos factores como falta de protocolo de comunicación, procesos administrativos ineficientes, incumplimiento de políticas y procedimientos planificados. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, son aquellos que se recolectan información de un periodo determinado, se utilizó el método inductivo – deductivo. La población fue de 98 trabajadores, en este caso no hay muestra porque la población es censal. En este caso se utilizó la encuesta como recolección de datos, mediante la escala de Likert, además se realizó la confiabilidad de los datos utilizando Alfa de Cronbach, en donde determino que por la variable “gestión administrativa” fue de 0.906 obteniendo una consistencia muy alta y por la variable “comunicación organizacional” fue de 0.899 consistencia también muy alta, es decir, dio como resultado que ambos instrumentos presentan alta fiabilidad, son datos válidos y confiables. Se concluye, que la comunicación organizacional tiene una relación directa con la gestión administrativa y que la comunicación tiene relación con las dimensiones administrativas. Por tal motivo en este estudio destaca que la comunicación debe ser clara al momento de transmitirla dentro de las empresas.

En el trabajo de titulación de Marcillo Herrera (2023), denominada *“Gestión de la comunicación interna en el GAD Parroquial de Valparaíso Guano, durante la pandemia por COVID -19, año 2020”*. Se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo,

con la aplicación del instrumento de encuesta dirigida a su público interno y así mismo se desarrolló entrevista al líder institucional, con la aplicación de estos instrumentos se pudo recolectar información necesaria para identificar las principales causas y efectos en la gestión. Los resultados indican que la falta de comunicación entre la autoridades y funcionarios del GAD Parroquial incide en las gestiones administrativas puesto que no hay una identificación clara, no existe un buen ambiente laboral donde se pueden expresar libremente afectando al desarrollo de sus actividades diarias, falta de procedimientos. Se concluye que es necesario adaptar un plan de comunicación con estrategias y acciones adecuadas con el fin de mantener una comunicación fluida y coherente.

1.2. Desarrollo teórico y conceptual

1.2.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa dentro del sector público se refiere al proceso sistemático de planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles, con el fin de alcanzar los objetivos de una institución pública de manera eficiente y eficaz. Para el Centro de Atención Ciudadana, este concepto se centra en la optimización de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, asegurando la transparencia, la calidad y prontitud en la atención. Por otra parte (Vergaray et al., 2021), menciona que la gestión administrativa se orienta de manera coherente las acciones a la consecución de objetivos por medio de cumplimiento del proceso administrativo.

Según autores como Casco (2017), la gestión administrativa efectiva implica la correcta asignación de los recursos, la definición de roles y responsabilidades y la creación de mecanismos de control y seguimiento que permitan evaluar el rendimiento. En este contexto el Centro de Atención Ciudadana, es crucial que los servidores públicos tengan claridad en sus funciones y cuenten con las herramientas necesarias para desempeñarlas.

Principios de la gestión administrativa

Para el autor Torres Sanchez (2020), menciona que estos principios administrativos están orientados a la planificación y toma de decisiones en con estrategias de acción inmediata fundamentales en la organización, hoy en día las instituciones están orientadas a mantener un liderazgo con el fin de dar cumplimiento a las metas planificadas, en este marco la gestión administrativa se sustenta en varios principios:

- **Eficiencia:** Este principio es fundamental para la utilización adecuada de los recursos, minimizando los costos y tiempos sin perjudicar la calidad del servicio que se brinda en la organización.
- **Eficacia:** Permite que la entidad logre ejecutar los objetivos establecidos, es decir, brindar un servicio de calidad que responda a las necesidades de los ciudadanos.
- **Transparencia:** Para cada organización es importante este principio, porque en las rendiciones de cuentas toda la información debe ser transparente con el fin de garantizar que las decisiones y procesos sean accesible para la ciudadanía en general.

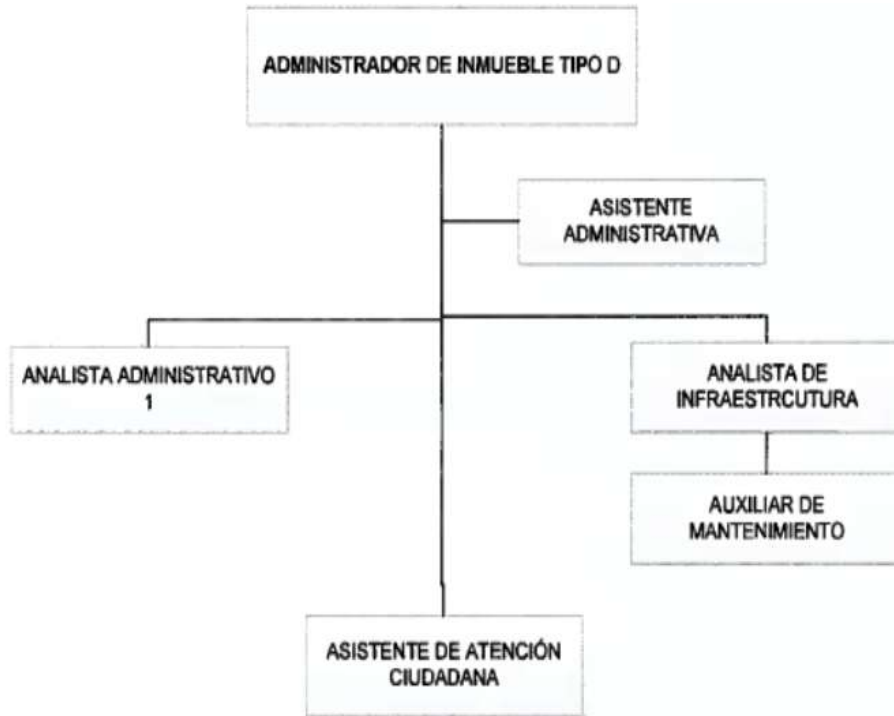
Estos principios son fundamentales en la gestión, dado que busca maximizar el impacto social a través de la correcta administración de los recursos del Estado, en este caso para el Centro de Atención Ciudadana, ya que esta entidad tiene contacto directo y constante con los usuarios que van a realizar algunos trámites administrativos, financieros y sociales.

1.2.1.1. Estructura organizacional

De acuerdo con los criterios de varios autores, el término de la estructura organizacional viene de la administración científica por Frederick Taylor, es la forma de cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades, con la finalidad d alcanzar los objetivos de la entidad; por lo tanto, estas estructuras pueden ser diseñadas a nivel jerárquicos, en la cual se clasifican en organizaciones mecánicas y funcional (Blanco Ariza et al., 2019).

Mediante (Registro Oficial órgano de la República del Ecuador N° 544, 2021), del Modelo de Gestión de los Bienes Inmuebles del Sector Público, estableció la estructura organizacional, mediante estructura física del inmueble y el tipo de administrador, para el Centro de Atención Ciudadana es la siguiente:

Ilustración 1: Estructura Orgánica del CAC



Fuente: Modelo de gestión de los Bienes Inmuebles del Sector Público

Autor: SETEGISP

La estructura organizacional del Centro de Atención Ciudadana, administrado por la Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, se establece de acuerdo con el tipo de cargo y de las necesidades del edificio, se considera una estructura física adaptable, para que todos los servidores públicos y ciudadana en general, puedan realizar sus trámites si ningún inconveniente.

Hoy en día todas las organizaciones buscan el mejoramiento de la entidad, dando soluciones de los conflictos humanos e interpersonales, de acuerdo con el criterio del

autor Ospina (2010) menciona que estos resultados se dividen claramente el trabajo, especializando funciones mediante una estructura organizacional articulada alrededor de áreas funcionales como técnicas, comerciales, financiera, seguridad, contables y administrativos.

De acuerdo con lo antes descrito, la obtención de resultado organizaciones es de suma importancia porque podemos medir como están planificado y ejecutando las actividades para llevar un mejor control, esto se enlaza con los procesos administrativos, que son funciones indispensables, esto permitirá aumentar la eficacia y eficiencia de todos los procesos que se llevan a cabo.

1.2.1.1.1. Estatuto Organizacional

El Estatuto orgánico para las entidades públicas, es un conjunto de políticas y ordenamientos que establecen los objetivos y principios, en donde se definen responsabilidades, atribuciones, productos o servicios de una organización. De tal manera, la (Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, s.f.) ha logrado mejorar las adecuaciones de las infraestructuras para las entidades públicas con el fin de brindar una mejor atención, además menciona los objetivos estatuto organizacional:

- Incrementar la eficiencia y eficacia en la administración y gestión de los bienes a cargo de la SETEGISP.
- Incrementar la eficacia en la atención a requerimientos de infraestructura física presentadas por las entidades del Sector Público.
- Incrementar la regularización y comercialización de los bienes a cargo de la SETEGISP.
- Incrementar la eficiencia institucional.

1.2.1.1.2. Plan Estratégico

En primer lugar, el autor Días Déggola (2020) menciona que el plan estratégico, es un instrumento que promueve la ejecución de los objetivos de la organización, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales o las metas a largo plazo, con el fin de generar una empresa más competitiva, es importante acotar los objetivos del Plan Estratégico Institucional de la SETEGISP, tenemos la siguiente:

- Incrementar la eficiencia y eficacia en la administración y gestión de los bienes de acuerdo con las competencias de Inmobiliar.
- Incrementar la eficiencia y eficacia en la administración en parque urbanos y espacios públicos gestionados.

1.2.1.2. Procesos Administrativos

De acuerdo con el criterio de Vásquez Fernández y Farje Escobedo (2020), menciona que los procesos administrativos forman parte de métodos continuo, que cada etapa depende de una con las otras, está compuesta de las siguientes fases como: planificación, organización, dirección y control.

Considerando, en las entidades públicas los procesos administrativos son de importante, cada proceso se involucra con todo el personal respectivo de cada ministerio o departamento, todas estas fases buscan que la empresa obtenga resultados óptimos considerando un plan estratégico para lograr alcanzar los objetivos planteados.

1.2.1.2.1. Planificación

Según el autor Sánchez López (2021), menciona que la planificación es importante en un entorno laboral, porque incluye factores de nivel interno y externo, es un rol de significativa en las altas gerencias para determinar las actividades de una manera coordinada de acuerdo con lo planificado.

Por tal razón, la planificación en las entidades públicas es uno de los pasos más importante para la organización; esta fase se puede determinar los controles a futuro siempre y cuando se tenga una planificación organizada con todo su personal, por lo consiguiente las etapas principales en este proceso administrativo son las estrategias, procedimientos y planes con las que puede definir para alcanzar los objetivos planteados. En el CAC existe una planificación en el área administrativa al igual que en lo operativo, con el fin de tener una programación semanal, con la finalidad de poder brindar un buen servicio tanto a los funcionarios y usuarios.

1.2.1.2.2. Organización

Organizar es tomar decisiones con el propósito de llegar a cumplir los objetivos institucionales que comprenden la delegación de funciones y actividades en el ámbito de las competencias de cada servidor público, quién rendirá cuentas al superior correspondiente y a las entidades relacionadas. (Cabrera Encalada et al., 2020)

Esta fase en la gestión administrativa es fundamental, permite establecer una relación directa entre los directivos y el personal al momento de coordinar y ejecutar los trabajos y atribuir responsabilidades, en este proceso existe una mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de los trabajos, tomando en cuenta que fluya una línea clara en cuando a la jerarquía y en la organización sobre las funciones en realizar.

1.2.1.2.3. Dirección

Por otra parte, Cabrera Encalada et al., (2020), que es el proceso de dirigir en el desarrollo de las actividades de los funcionarios de las entidades en relación con sus funciones, en este proceso influye la toma de decisiones.

Son la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, esta fase consiste en realizar actividades mediante una comunicación efectiva, liderazgo y gestión de los recursos, está orientado a la labor del personal hacia el logro de los objetivos institucionales, los directivos designan las funciones o actividades que deben dar seguimiento para así gestionar un buen desarrollo, esto conlleva a que los directivos deben ser claros y precisos al momento de ejecutar los planes. En cuando a la toma de decisiones el administrador debe definir el problema, analizar y evaluar las posibles alternativas para que no se vea afectada la organización.

1.2.1.2.4. Control

Para Mendoza Fernández y Moreira Chóez (2021), menciona que esta fase es la actividad de seguimiento a corregir las desviaciones que pueden darse respecto a las ejecuciones administrativas, además permite efectuar los resultados con la finalidad de buscar la mejora continua, esta etapa se vincula directamente con los procesos como la planificación, organización y dirección.

En las entidades públicas del estado, todos los directores, jefes inmediatos de cada departamento deben ejercer esta función ya que es primordial, para un buen desempeño laboral, este proceso significa supervisar, comparar y corregir cada actividad que es el funcionario realice, por lo tanto, esto se basa en el seguimiento y control de forma continua de cómo se están realizando los avances de los procesos administrativos cada dependencia gubernamental.

1.2.1.3. Herramientas de la Gestión Administrativa

Las herramientas administrativas permiten la implementación y ejecución de los procesos, son mecanismos que permiten a las organizaciones mejorar su estrategia, actualmente el Estado afronta retos y debe ser preparado para que los fines sean cumplidos y que los sistemas de gestión de calidad implementados de forma correcta. (Camacaro, 2019)

Cabe mencionar que las herramientas de la gestión son de importancia hoy en día, para poder tener una mejor planificación y así poder dar cumplimiento a los objetivos y metas planteadas de las entidades, esto permite optimizar los procesos administrativos y operativos para llevar a cabo los proyectos de corto y largo plazo.

1.2.1.3.1. FODA

En primer lugar, Delgado Delgado et al. (2023) menciona que el análisis FODA, es una herramienta que permite obtener un diagnóstico de la entidad o de los proyectos, donde se evalúa los factores fuertes y débiles con la finalidad de desarrollar un plan estratégico que ayuda a mejorar la imagen de la entidad. El termino de las siglas son Fortalezas, debilidad, oportunidad y amenazas.

Es importante acotar que esta herramienta permitirá el análisis o diagnóstico del Centro de Atención Ciudadana en cuanto a su estructura, los servicios que brindan tanto administrativo, financiero y sociales, sus espacios, entre otros. Este análisis permitirá conocer las consecuencias de cómo se llevan los procesos administrativos colocando un balance sobre las fortalezas, debilidad, oportunidad y amenazas, sirve para conocer la empresa y así tomar mejores decisiones, considerando los factores internos o externos.

1.2.1.3.1.1. Análisis de factores internos (Fortalezas y Debilidades)

Este factor interno del FODA analiza las fortalezas y debilidad de una entidad, se basa en los factores del ambiente en que se desarrolla en relación con el servicio que se brinda, personal, calidad de producto, estructura del inmueble, sin embargo, se puede generar estrategias para lograr mejorar el estudio de la organización. (Hernández Hernández et al., 2023).

En el Centro de Atención Ciudadana, esta herramienta es fundamental porque permitirá conocer las fortalezas que se definen por las funciones, capacidades o recursos que son favorables y las debilidades se tomara en cuenta la deficiencia u obstáculos que no permiten avanzar los procesos administrativos esto permita conocer la organización y que base a las habilidades de los servidores públicos en realizar las gestiones administrativas, ayudará a los directivos que tomen decisiones para mejorar la estrategia empresarial.

1.2.1.3.1.2. Análisis de factores externos (Oportunidades y Amenazas)

Para Sanchez Huerta (2020) menciona que el análisis externo es un poco complejo, está en la búsqueda de las oportunidades y amenazas de una organización, donde se evalúa ciertas variables como en lo política, económica, sociales, tecnológicos, legales que afectan a la empresa, se realiza un análisis de microentorno tanto como el macroentorno.

1.2.1.3.2. Indicadores de rendimiento

Por lo consiguiente esta herramienta permitirá evaluar el rendimiento de la organización, el gerente o administrador obtendrá una mejor visión general de cómo se están ejecutando los trabajos y así podrán tomar decisiones en cuanto a su progreso hacia los objetivos propuestos.

1.2.2. Comunicación efectiva

La comunicación efectiva en el contexto de la administración implica el intercambio claro, oportuno y preciso de información entre los servidores públicos y de los ciudadanos, así como entre los propios funcionarios. En el Centro de Atención Ciudadana, una comunicación efectiva puede significar la diferencia entre una experiencia positiva o negativa para los usuarios, quienes buscan soluciones rápidas y comprensibles a sus necesidades.

Autores como Parco Casaverde (2022) destacan que la comunicación efectiva mejora la toma de decisiones, fomentan la cooperación y resolución de conflictos, y refuerza la transparencia. En el CAC, esto puede manifestarse a través de la simplificación de los procesos administrativos y el uso de un lenguaje claro que facilite la comprensión por parte del ciudadano.

Componentes de la comunicación

Los componentes clave de la comunicación efectiva en la gestión pública incluyen:

- **Claridad y precisión:** El mensaje debe ser claro y comprensible para evitar malentendidos.
- **Empatía:** Los servidores públicos deben ser capaces de ponerse en el lugar del ciudadano para ofrecer una atención personalizada y eficiente.
- **Retroalimentación:** Es vital obtener comentarios y reacciones del ciudadano para mejorar los procesos y servicios.
- **Uso de medio de comunicación apropiados:** Es un moderno, el uso de tecnología como correo electrónico, sistemas de gestión de turnos y redes sociales es fundamental para agilizar la comunicación.

1.2.2.1. Tipos de comunicación

La comunicación organización debe ser tanto interna como externa, favorece la integración de los directores y gerentes, esto permite que el movimiento de la información sea clara y concisa, nos permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productiva a través del dialogo, las principales características es que permite conocer la cultura organizacional, reconocer el ambiente laboral.

1.2.2.1.1. Comunicación interna

La comunicación interna son procesos y canales comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es un segmento de comunicación integral para enfocar las acciones de los colaboradores de la organización, en esta función se integran cuatro elementos que conforman la relación de la organización con el personal interno como es la gestión, humanidad, cultura y social. (Ramos Reyes et al., 2017).

- **Comunicación Descendente:** esta comunicación fluye de los superior a sus subordinados, la efectividad del mensaje debe ser clara y concisa con el fin de motivar el comportamiento deseado de la organización, debe ser con una cadena de mando formar o jerárquica. (Contreras Delgado , 2020)
- **Comunicación Ascendente:** esto ocurre cuando la información fluye hacia arriba es decir desde los subordinados a los superiores, proporciona a la organización información muy importante como las percepciones, necesidad y opiniones de los servidores públicos. (Ramos Reyes et al., 2017)
- **Comunicación horizontal:** la interacción se realiza entre personas de un mismo departamento, equipo de trabajo dentro de la organización, con el fin de fomentar la colaboración y predisposición entre las áreas.

1.2.2.1.2. Comunicación Externa

La comunicación externa se la define como la transmisión de información fuera de la organización, emitidos hacia sus diferentes públicos externos encaminado a mejorar y mantener una buena relación con ellos (García, 2016). Por tal motivo, la comunicación externa en el edificio Centro de Atención Ciudadana es directamente con usuarios, o funcionarios externos donde se les brindara la información adecuada.

1.2.2.2. Estrategias de Comunicación Organizacional

De acuerdo con el criterio de (Rios Pachecho et al., 2020) menciona que es una de las experiencias más representativas, es el diseño y ejecución de las estrategias comunicacionales, esto se relaciona con el campo organizacional. Para garantizar la efectividad en la atención ciudadana, se deben implementar estrategias de comunicación que promueven la interacción eficiente entre servidores públicos y usuarios.

Es importante acotar que estas estrategias permiten establecer metas claras frente al análisis de problemas comunicacionales, en la actualidad las empresas trabajan en determinar estrategias cada vez más innovadoras que fortalezcan las relaciones internas y externas de la organización, con la finalidad de promover el crecimiento y desarrollo empresarial, aprovechando los canales de comunicación, clima y cultura organizacional.

1.2.2.2.1. Capacitación continua

En primer lugar, los autores Dias Leyva y Marreno Fornaris (2021) menciona que las empresas deben facilitar el proceso de capacitación para sus trabajadores, esto indica que es el avance de aprendizaje como base fundamental de la organización. Por lo consiguiente la capacitación continua es una función clave en la administración, porque es un proceso formativo, sistemático y continuo, es decir constituye una de las estrategias más importante con las que puede contar una organización.

Por tal motivo, es fundamental que las capacitaciones para los servidores públicos, porque transforma su aprendizaje en acciones concretas en relación con el entorno laboral, vital para lograr la satisfacción del cliente interno como externo contribuyendo en la organización con el fin de alcanzar los objetivos, la capacitación continua es fundamental en el desarrollo de la deben recibir formación en habilidades comunicacionales, especialmente en el manejo de situaciones conflictivas y la atención de personas con diferentes niveles de comprensión.

1.2.2.2.2. Protocolos de comunicación

De acuerdo con los autores Moreno Poma et al. (2021), menciona que este factor relevante dentro de las organizaciones, ya que los protocolos de comunicación deben ser clara y concisa, a fin de aplicarlos correctamente, estos deben enfocarse con los objetivos estratégicos, favoreciendo a la gestión organizacional.

Los protocolos de comunicación dentro del CAC deben establecer pautas claras para la atención al ciudadano. Estos protocolos son documentos normativos que describen los pasos que deben seguir los servidores públicos para asegurar una comunicación fluida y eficiente.

Entre los aspectos claves que deben incluirse en estos procesos están:

- **Respuestas estandarizadas:** Cómo responder preguntas comunes o situaciones frecuentes.
- **Manejo de conflictos:** Procedimientos para tratar con ciudadanos insatisfechos o que presente quejas.
- **Uso de lenguaje inclusivo y accesible:** Asegurando que toda la información sea comprensible para personas con diferentes niveles educativos y habilidades lingüísticas.

El establecimiento de guías y manuales que estandaricen las respuestas y procedimientos ante preguntas frecuentes o situaciones complejas, para garantizar la coherencia en la información proporcionada.

1.2.2.2.3. Implementación de tecnología

La digitalización de los servicios y la adopción de herramientas tecnológicas permiten mejorar la comunicación con los ciudadanos, facilitando el acceso a la

información y agilizando los tramites (Rios Pachecho et al., 2020) Por lo consiguiente, hoy en día la tecnología ha ido avanzando, para obtener resultados eficientes.

El sistema de plataformas digitales en las entidades públicas permite que los ciudadanos obtengan información necesaria y accesibles en tiempos reducidos, mejorando así la transparencia de los procesos administrativos de la gestión. A través de esta herramienta las entidades pueden asegurar que la información fluya rápidamente entre departamentos y con los ciudadanos tantos internos como externos, optimizando recurso y tiempo.

1.2.2.3. Medios de comunicación

De acuerdo con el criterio de Merino Murillo et al. (2023) , los medios de comunicación son canales o plataformas que a través de los cuales transmiten y distribuyen información para los usuarios internos y externos, permiten la diversidad de medios de comunicación en la efectividad de los procesos administrativos en el Centro de Atención Ciudadana. Se puede mencionar que la comunicación organizacional debe considerar los siguientes elementos como:

- Canal de comunicación
- Involucra a los miembros de la organización
- Aporta al desarrollo de la empresa
- Requiere el uso de canales oficiales de comunicación

1.2.2.3.1. Comunicación presencial

Por su parte, Viñaras Abad et al. (2020) define que es un proceso de intercambio de información, interactivo, intencional, multidimensional, mediante el cual dos o más personas se intercambian información para alcanzar uno de sus objetivos determinados. Esta comunicación influye de forma determinante sobre las tareas que desempeñan en la organización y de los impactos que influye en la organización.

Por lo consiguiente, este medio de comunicación es esencial e importante que se realiza día a día en las entidades ya que tienen comunicación presencial con los directivos o funcionarios de los diferentes departamentos; además en el Centro de Atención Ciudadana hay varios departamentos o ventanillas que son uso exclusivo para la atención de los ciudadanos, donde la interacción directa permite un trato más personalizado.

1.2.2.3.2. Correo electrónico

El autor, Moreno Poma et al. (2021) menciona que el correo electrónico institucional se convierte en una herramienta que favorece al desarrollo de la comunicación empresarial u organizacional, su utilización es un canal válido, para las solicitudes de requerimiento, mantenimiento, o reglamos entre otras.

En el CAC, uno de los medios digitales de comunicación es el correo electrónico, esencial para los funcionarios para despachar cada requerimiento solicitado por los departamentos que se encuentra en la organización, es una herramienta que permite organizar las gestiones administrativas, compartir archivos, mantenerse informado por los comunicados que remiten a diario, facilita el acceso a los servicios sin necesidad de acudir físicamente en la empresa.

1.2.2.3.3. Redes Sociales

Por su parte, Villodre (2020) menciona que las redes sociales para las entidades públicas es un medio de comunicación útil, porque es una herramienta directa que se brinda información e interacción de las administraciones públicas con otros actores consiguiente niveles de difusión de la información, este medio permite que los ciudadanos estén informados.

Por lo consiguiente, al publicar información en la red es útil, porque así la ciudadanía conoce las actividades o procesos que realiza cada organización, enfocándose a la mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios prestados. La utilización de estas redes es para informar a los ciudadanos sobre las novedades, tramites sociales, administrativos, sociales, horarios y otros aspectos importantes relacionados con los servicios del CAC.

1.2.2.4. Barreras de comunicación

Se entienden por barreras de comunicación, el impedimento u obstáculos que puede existir durante el proceso comunicativo, que entorpece la correcta comprensión e interpretación de la información recibida (Correa, 2020), se destacan las principales barreras comunicativas en las organizaciones como:

1. Falta de liderazgo
2. Desconfianza
3. Perdida de información
4. Distorsión del mensaje a recibir
5. adaptación a los cambios
6. Falta de organización

1.2.2.4.1. Tipos de barreras comunicativas

- **Barreras personales:** son obstrucciones de la comunicación que incluyen las emociones, experiencias de vida, actitudes, valores y conducta de una persona. Esto se presenta por falta de confianza, por el ambiente laboral y por la falta de habilidad para escuchar. (Rodriguez Garcia, 2021)
- **Barreras físicas:** se las interferencias o medio que se dificultan una comunicación fluida y clara, esto compete la estructura del espacio como ruido, falta de luz, distancia excesiva entre los interlocutores. (Hernández Mendoza y Duana Avila, 2021).

- **Barreras semánticas:** esto se debe al error en la interpretación de código, cuando la información a transmitir no es la misma para el emisor que para el receptor, esto afecta a la persona que recibe el mensaje o la información no es comprensible. (Hernández Hernández et al., 2022)
- **Barreras administrativas:** se debe al exceso de trámites burocráticos, se relaciona con los canales de comunicación y la deficiencia de la planeación del acto comunicativos.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto de la investigación

La metodología de la investigación es una herramienta que permite abordar los elementos básicos para desarrollar el presente trabajo de estudio con el tema “Análisis de la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos en el Centro de Atención Ciudadana: Evaluación de resultados en el año 2024.

Línea de investigación: Estrategias empresariales y Organizacionales

Sublínea: Planificación y Gestión Estratégica.

2.2. Diseño y alcance de la investigación

El tipo de investigación descriptiva, porque se centra en describir y analizar las características de los fenómenos, suceso o situaciones; es decir establecer la relación entre las variables de estudio, la técnica a utilizar es la encuesta, a través de esto se determinar el nivel de las causas o falencia que inciden en la entidad, en definitiva, permitirá mejorar el compromiso organizacional y el clima laboral. (Dávila Morán et al., 2021) con este tipo de investigación ayudara analizar los datos con un enfoque cuantitativo mediante la técnica de la encuesta.

El estudio adopta un diseño transversal, porque permite analizar y recopilar datos de un momento dado para analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva.

2.3. Tipo y métodos de investigación

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, dado que el objeto de estudio es analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación internas y externas de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena, mediante la

técnica de la encuesta que ayudará analizar datos, con el fin de responder la pregunta de la investigación esto permitirá estimar el grado de confianza. Se aplicará un cuestionario estructura con preguntas cerradas en escala de Likert. (Ñaupas Paitán et al., 2017).

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Es necesario tener en claro que la población es el conjunto de individuos, persona o instituciones que son motivo de la investigación, en el caso del Centro de Atención Ciudadana tenemos una población de 280 funcionarios públicos, incluyendo directores y funcionarios públicos.

Tabla 1: Población

Población	N°
Servidores públicos	280
TOTAL	280

Fuente: Centro de Atención Ciudadana Santa Elena

2.4.2. Muestra

Con respecto a la muestra es el subconjunto o parte de la población, es decir se recolectaría datos representativos de dicho universo, es decir funcionarios del CAC Santa Elena, para obtener el tamaño de la muestra la técnica empleada es la fórmula de muestra para población finita ya que se conoce la población la misma que es de 280 funcionarios públicos, se aplicó un muestreo probabilístico, se refiere a todos los elementos que tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Para el presente estudio realizado, se aplicó un margen de error del 5%, el mismo que permitirá tener un nivel de aceptación del 95%.

Fórmula de muestra para población finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{Z^2 \times p \times q + (N-1) \times (E)^2}$$

Donde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos de la población.

p = Probabilidad de éxito. Proporción esperada.

q = Probabilidad de fracaso. Proporción no esperada,

Z2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza seleccionado

E = Margen de error o de imprecisión.

Desarrollo:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Población a encuestar de 280 funcionarios públicos.

p = 0,50 Probabilidad de éxito. Proporción esperada.

q = 0,50 Probabilidad de fracaso. Proporción no esperada.

Z2 = 1,96 Valor crítico correspondiente al nivel de confianza seleccionado 95%:

E = 0,05 Margen de error o de imprecisión permitido.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P_m \times q_m}{Z^2 \times P_m \times q_m + (N-1) \times (E)^2}$$
$$n = \frac{(280)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(1.96)^2(0.50)(0.50) + (280-1)(0.05)^2}$$
$$n = \frac{(280)(3.8416)(0.25)}{(3.8416)(0.25) + (279)(0.0025)}$$

$$n = \frac{(268,9)}{(0.9604)+(0.6975)}$$

$$n = \frac{268,9}{1.6579}$$

$$n = 162$$

El cálculo realizado, la muestra a trabajar corresponde a 162 funcionarios públicos del Centro de Atención Ciudadana, con esto se determina si la gestión administrativa influye en la comunicación interna y externa, con el 95% de nivel de confianza y margen de error del 5%, es importante mencionar que, la muestra seleccionada es de 162 funcionarios públicos se le realizó la respectiva encuesta.

Tabla 2: Muestra

Muestra	N°
Servidores públicos	162
TOTAL	162

Autor: Karen Tomalá

Fuente: Centro de Atención Ciudadana

Las fuentes consultadas para analizar este tema de estudio fueron mediante la recopilación de información como libros, artículos científicos, tesis de posgrado, biblioteca de la página de la UPSE, revistas, permitiendo analizar la información y así determinar que estrategias se pueden implementar para mejorar la comunicación de los servidores públicos.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación la técnica a utilizar es la encuesta que se aplicó a 162 funcionarios, este plan de recolección de datos permite conocer como la gestión administrativa influye en la comunicación efectiva de los servidores públicos del CAC.

Se considero la siguiente técnica de investigación con su respectivo instrumento:

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de encuesta

Se utilizará una encuesta con preguntas cerradas en escala de Likert, lo que permitirá mediar con precisión la percepción de los servidores públicos sobre la comunicación y gestión administrativa, a continuación, se presenta la estructura:

Tabla 3: Escala de Likert

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

Autor: Karen Tomalá

Fuente: Centro de Atención Ciudadana

Las variables de estudios son las siguientes:

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Comunicación Efectiva

2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.

En primer lugar, para realizar el procedimiento de recolección de datos en base al estudio desarrollado, se realizó de la siguiente manera:

- Selección de los servidores públicos, de acuerdo con la muestra seleccionada, con el fin de alcanzar los objetivos de esta investigación.
- Aplicación de instrumento, en este caso es la encuesta al personal seleccionado de una manera organizada y siguiendo los protocolos establecidos.
- Registro y almacenamiento de los datos en formato digital para posterior se realizó el análisis respectivo. Además, la información proporcionada será de manera confidencial.

Análisis de datos

En segundo lugar, los datos recolectados mediante la técnica de encuesta serán analizados mediante herramientas estadísticas en Microsoft Excel y el programa de Sppss realizando el análisis de Alfa Cronbach para identificar patrones y correlaciones entre la gestión administrativa y la comunicación, aplicando análisis descriptivos y correlacional para analizar las preguntas en referencia a las dos variables: gestión administrativa y comunicación efectiva.

Limitaciones del estudio

En relación con las limitaciones del trabajo de estudio aborda a los funcionarios públicos del Centro de atención Ciudadana de la provincia de Santa Elena, tuvo una duración de 3 meses para su desarrollo completo del trabajo de titulación, lo que se pudo limitar la capacidad de analizar el entorno, falencias o estrategias con el fin de optimizar recursos.

Consideraciones éticas

En esta sección la consideración ética, es el principio que garantiza a los servidores públicos la integridad sobre la información proporcionada, se garantizará la confidencialidad de los datos y se informará a los participantes sobre el propósito de la investigación mediante un consentimiento informado previo.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos cuantitativos

En este capítulo se desarrolla con la información recopilada mediante los datos cuantitativos mediante los instrumentos de investigación en este caso, la encuesta, con la finalidad de obtener resultados profundos sobre la gestión administrativa y la comunicación interna y externa de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana.

3.1.1. Análisis de resultados de la encuesta

Gestión Administrativa

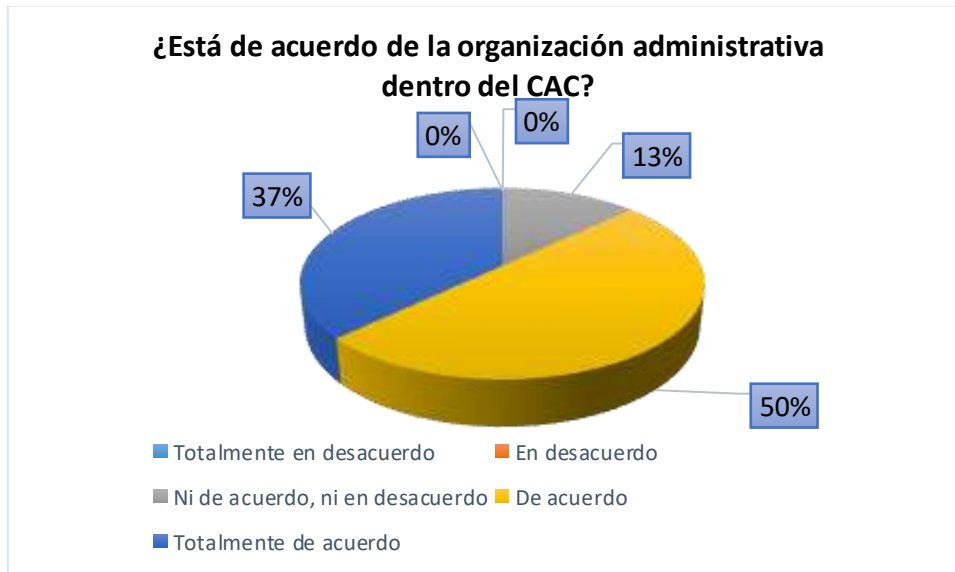
1. ¿Estás de acuerdo de la organización administrativa dentro del CAC?

Tabla 4: Organización administrativa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	13%
De acuerdo	81	50%
Totalmente de acuerdo	60	37%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 1: Organización administrativa



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla 4, se puede evidenciar que los servidores públicos respondieron que un 50% están de acuerdo con la organización administrativa del CAC Santa Elena, seguido de un 37% que indican que están totalmente de acuerdo, mientras que un 13 % no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados indican que existe una buena organización administrativa obteniendo un 50%, mientras que 13% de los encuestados indican que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, se mantuvieron con una respuesta neutral que es válido, cabe mencionar que dentro de la infraestructura alberga 31 instituciones gubernamentales con la que se debe mantener alianzas para poder brindar un buen servicio a la ciudadanía en general.

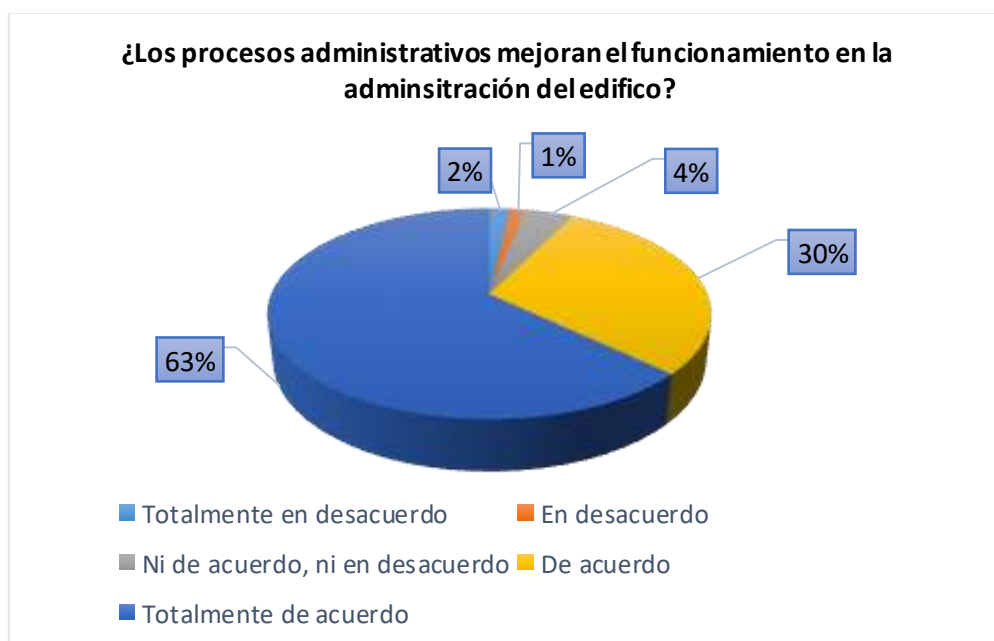
2. ¿Los procesos administrativos mejoran el funcionamiento en la administración del edificio?

Tabla 5: Procesos administrativos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	3	2%
En desacuerdo	2	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	4%
De acuerdo	48	30%
Totalmente de acuerdo	102	63%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 2: Proceso administrativos



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla 5, los servidores públicos están de totalmente de acuerdo que los procesos administrativos mejoran el funcionamiento de la administración del edificio con un porcentaje de 63% seguido de un 30% que están de acuerdo, mientras que

un 4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, posterior de un 2% que están totalmente en desacuerdo, como se observa en el gráfico N° 2.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos un 63% que equivale a un total de 102 servidores públicos encuestados indican que los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control están totalmente de acuerdo que mejora el funcionamiento de la administración del CAC, es decir que los procesos son fundamentales en toda organización para que sus procesos se lleven de manera eficiente y eficaz. Además, se obtuvo un 4% que su respuesta fue neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Posterior a esto se obtuvo una 2% están totalmente en desacuerdo seguido de un 1% en desacuerdo que los procesos administrativos no mejoran el funcionamiento institucional. Por lo tanto, es importante realizar un diagnóstico a los procesos administrativos del CAC Santa Elena, con el fin de mejorar la gestión administrativa y organizacional.

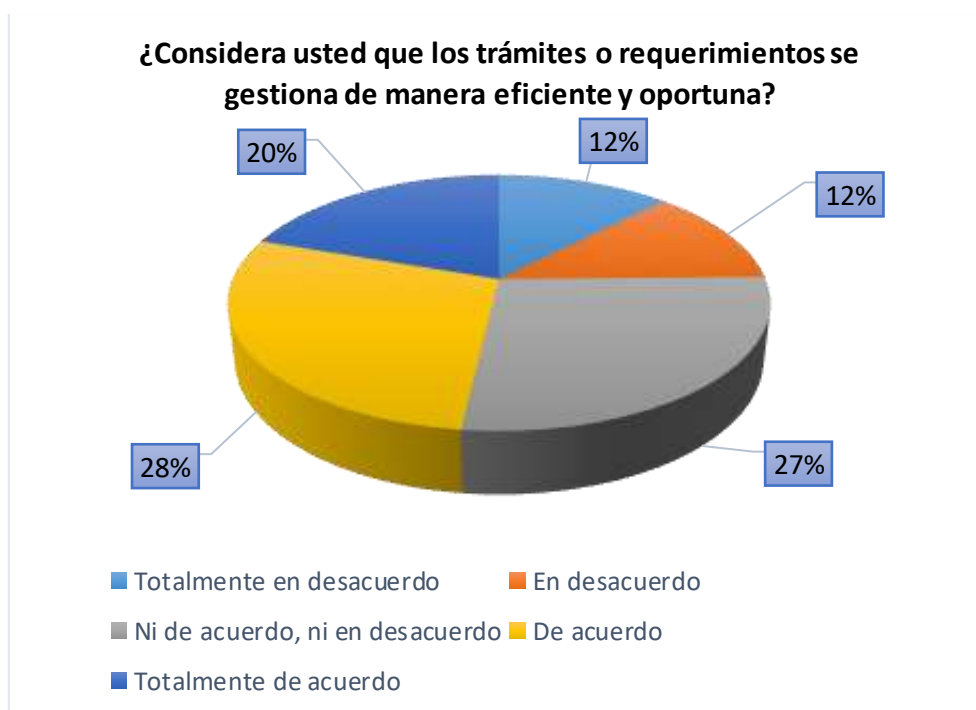
3. ¿Considera usted que los trámites o requerimientos se gestiona de manera eficiente y oportuna?

Tabla 6: Gestión de trámites.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	3	2%
En desacuerdo	2	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	4%
De acuerdo	48	30%
Totalmente de acuerdo	102	63%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 3: Gestión de trámites



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla 6, se obtiene que un 28% de los encuestados indican que están de acuerdo que los trámites o requerimientos se gestiona de manera eficiente y oportuna, se evidencia una similitud en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con un 12% dando a conocer que las gestiones administrativas no se llevan de manera eficiente.

Interpretación: Los resultados indican que están de acuerdo que los trámites o requerimientos se gestiona de manera eficiente y oportuna con un porcentaje de 28% seguido de un 20% que en la escala de Likert significa que están de acuerdo, a esto se debe ya que la tecnología ha avanzado mucho y esto permite mejorar las gestiones administrativa, de igual manera se evidencia una similitud en porcentajes (ver gráfico No .3) representa un 12% que están en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo dando a conocer que las gestiones administrativas, se puede indicar que para fortalecer aquello es necesario que el personal debe estar capacitado constantemente para que puedan dar una respuesta optima al usuario externo.

4. ¿Está de acuerdo con la calidad de los servicios administrativos proporcionados por el CAC Santa Elena?

Tabla 7: Calidad de los servicios administrativos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	101	62%
Totalmente de acuerdo	61	38%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 4: Calidad de los servicios administrativos



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla 7, se obtiene que un 62% de los encuestados indican que están de acuerdo con la calidad de los servicios administrativos, seguido de un 38% que representan a la escala de Likert que están totalmente de acuerdo.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran que un 62% (ver gráfico No. 4) representa a un total de 101 encuestado que están de acuerdo con la calidad de los servicios administrativos proporcionados por el CAC Santa Elena, ya que en esta infraestructura alberga 31 instituciones gubernamentales donde los usuarios internos y externos pueden gestionar sus trámites como administrativo, financiero y social, fortaleciendo las acciones de atención a la ciudadanía, trabajando en conjunto con las dependencias con el fin de lograr los objetivos institucionales.

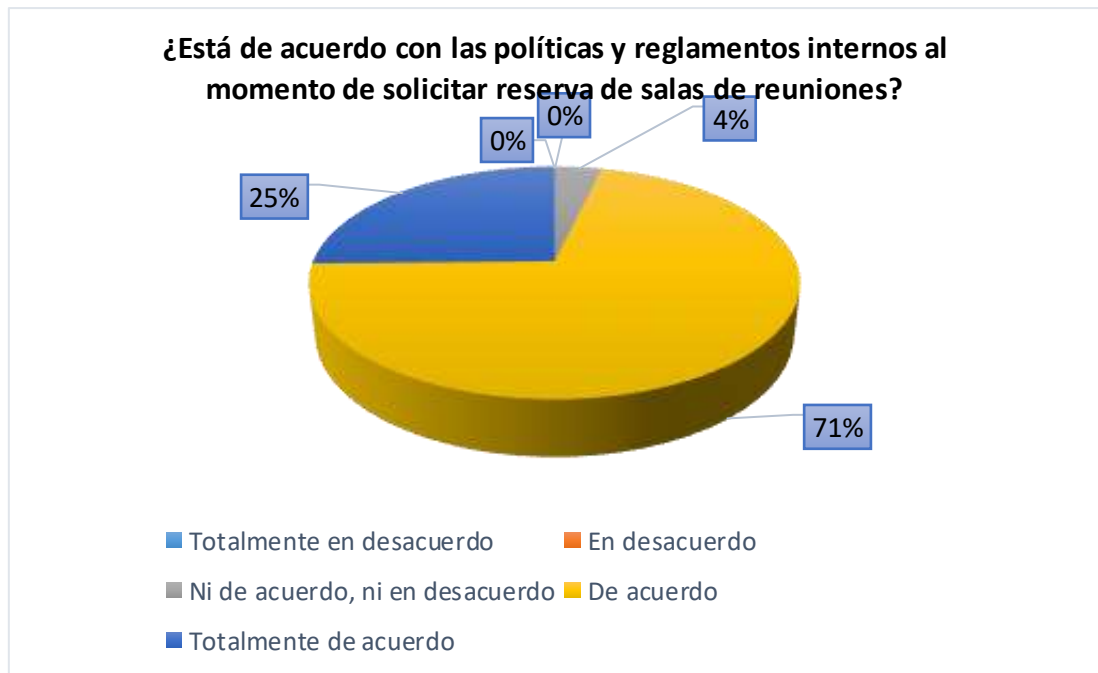
5. ¿Está de acuerdo con las políticas y reglamentos internos al momento de solicitar reserva de salas de reuniones?

Tabla 8: Políticas y reglamentos internos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	4%
De acuerdo	115	71%
Totalmente de acuerdo	41	25%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 5: Políticas y reglamentos internos



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 8, se puede observar que el 71% están de acuerdo seguido de un 25% que representa en la escala de Likert que están totalmente de acuerdo con las políticas y reglamentos internos al momento de solicitar reservar o agendamientos de las salas de reuniones, posterior a esto se obtiene un 4% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados indican que 115 servidores públicos, están de acuerdo esto representa un 71% (ver gráfico No. 5), que se haya realizado políticas y reglamento internos al momento de solicitar reservas de salas de reuniones ya que existe un orden y garantiza la disponibilidad equitativa de los espacios, con el fin de hacer uso del área de manera responsable y de cómo se entrega los mobiliarios y equipos, también se obtuvo un 25% que están totalmente de acuerdo con las políticas y reglamentos, mientras que un 4% indicaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, es decir su respuesta fueron neutral.

Cabe mencionar que cuando inauguraron el edificio en el año 2014, no se manejaba ningún reglamento interno sobre las reservas de salas de reuniones tanto para funcionarios

internos y externos, esto se lo realizó con el fin de tener un orden y que se garantice el buen uso del espacio con mobiliarios y verificar el estado de los equipos como micrófono, parlante, proyector, extensión.

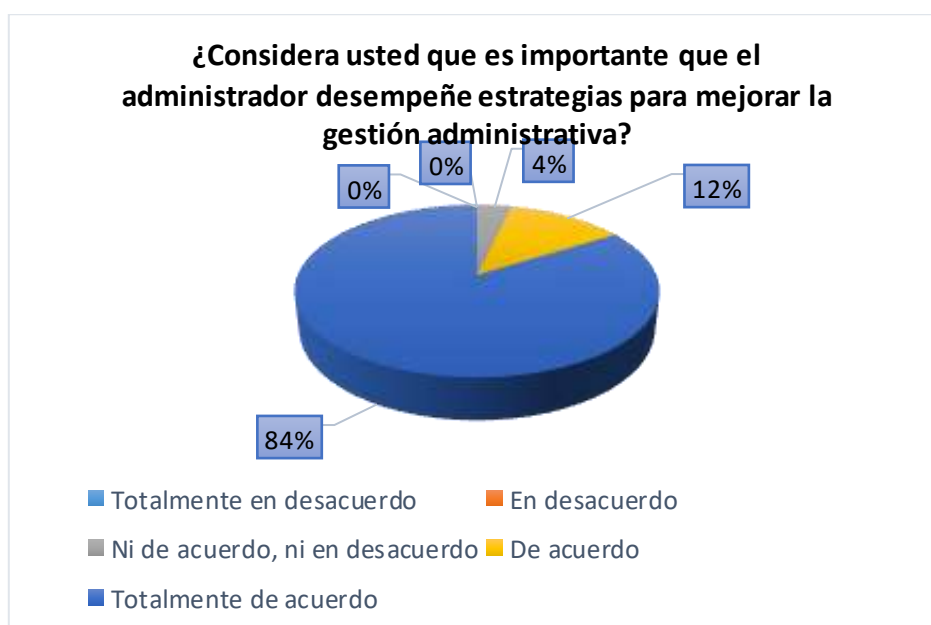
6. ¿Considera usted que es importante que el administrador desempeñe estrategias para mejorar la gestión administrativa?

Tabla 9: Estrategias de mejoras para la gestión administrativa.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	4%
De acuerdo	20	12%
Totalmente de acuerdo	136	84%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 6: Estrategias de mejoras para la gestión administrativa.



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 9, se obtiene que un 84% de los encuestados están totalmente de acuerdo que el administrador desempeñe estrategias para mejorar la gestión administrativa, seguido de un 12% que están de acuerdo, mientras que un 4% mencionaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran que un 84% (ver gráfico No. 6) representa a un total de 136 encuestado, mediante escala de Likert esto significa que están de totalmente de acuerdo que el administrador del CAC Santa Elena, implemente estrategias para mejorar la gestión administrativa, ayudaría mucho a medir el tiempo de respuesta, satisfacción al usuario y mejorando en la eficiencia de los recursos, cabe destacar que siempre va de la mano una buena comunicación y gestión, también se obtuvo un 12% que están de acuerdo que esto representa un total de 20 encuestado, mientras que un 4% mencionan que no están de acuerdo, ni en desacuerdo, esto quiere decir que se mantuvieron en una respuesta neutral de igual manera es válida, porque nos ayudaría seguir analizando el presente trabajo investigativo.

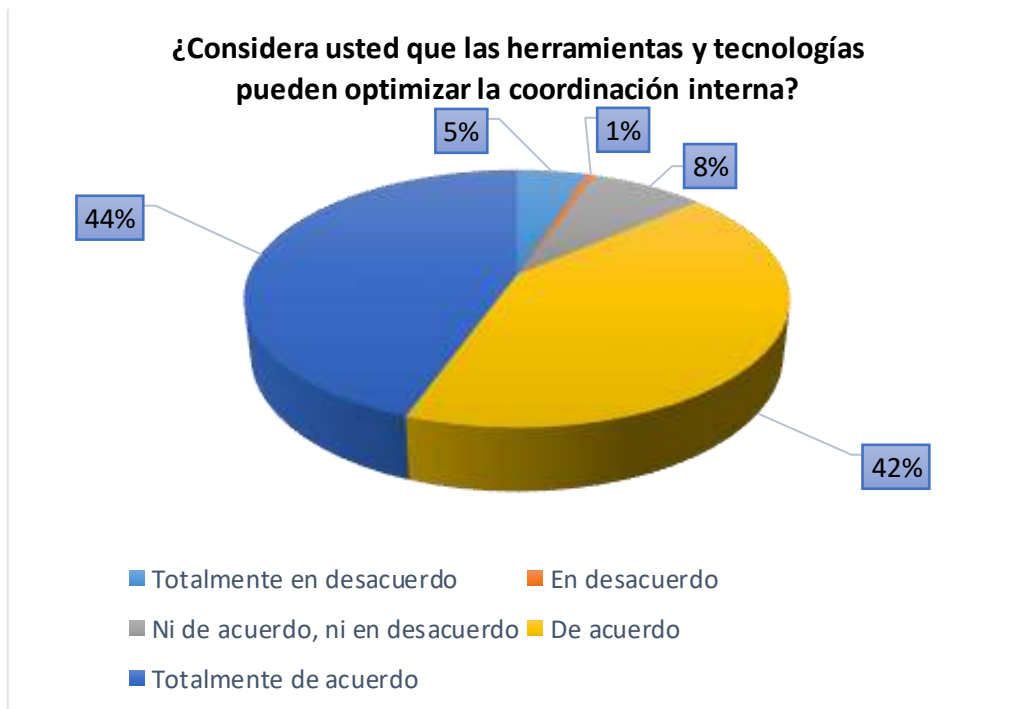
7. ¿Considera usted que las herramientas y tecnologías pueden optimizar la coordinación interna?

Tabla 10: Herramientas y tecnologías optimizan la coordinación interna

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	8	5%
En desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	8%
De acuerdo	68	42%
Totalmente de acuerdo	72	44%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 7: Herramientas y tecnologías optimizan la coordinación interna



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 10, se obtiene que un 44% de los encuestados indican que están de totalmente de acuerdo que las herramientas y la tecnología pueden optimizar la coordinación interna, seguido de un 42% que está de acuerdo, mientras que un 8% indican que no están de acuerdo, ni en desacuerdo, sin embargo, un 5% indican que están totalmente en desacuerdo

Interpretación: Los resultados indican que un 44% que representa un total de 72 encuestado dan a conocer mediante de escala de Likert, están totalmente de acuerdo, seguido de un 42% que están de acuerdo que las herramientas y tecnología pueden optimizar la coordinación interna del CAC Santa Elena, ya que es una pieza clave el avance de la digitalización hoy en día, porque ayuda obtener información real y precisa mediante plataformas digital, compartir información de manera ágil y segura, además también se obtuvo un total de 8 % están no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo seguido de un 5% que están en totalmente en desacuerdo, podemos destacar no siempre se puede garantizar que las herramientas y la tecnológica puede optimizar la coordinación interna

ya que todo depende de algunos factores por ejemplo la capacitación continua y la cultura organizacional de la entidad.

Comunicación Interna y Externa

1. ¿Considera usted que la comunicación es clara y comprensible en las gestiones administrativas?

Tabla 11: Comunicación es clara y comprensible en las gestiones administrativa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	58	36%
De acuerdo	69	43%
Totalmente de acuerdo	32	20%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 8: Herramientas y tecnologías optimizan la coordinación interna



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 11, se obtiene que un 43% de los encuestados indican que están de acuerdo seguido con un 36% que indican que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta si que la comunicación es clara y comprensible en las gestiones administrativas.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran que un 36% (ver gráfico No. 8) representa a un total de 58 encuestado, mediante escala de Likert esto significa que no están de acuerdo ni en desacuerdo que la comunicación es clara y comprensible en las gestiones administrativas se mantienen con una respuesta neutral, mientras que un 43% dan a conocer que si están de acuerdo que existe una buena comunicación con los distintos ministerios que se encuentran en el CAC Santa Elena, mientras que un 2% que representa da a conocer que están en desacuerdo ya que deberían establecerse protocolos de comunicación, capacitaciones continuas, ya que esto permitirá que la comunicación sea clara, comprensible lo cual ayudaría a mantener una atención oportuna y eficiente con la ciudadanía en general.

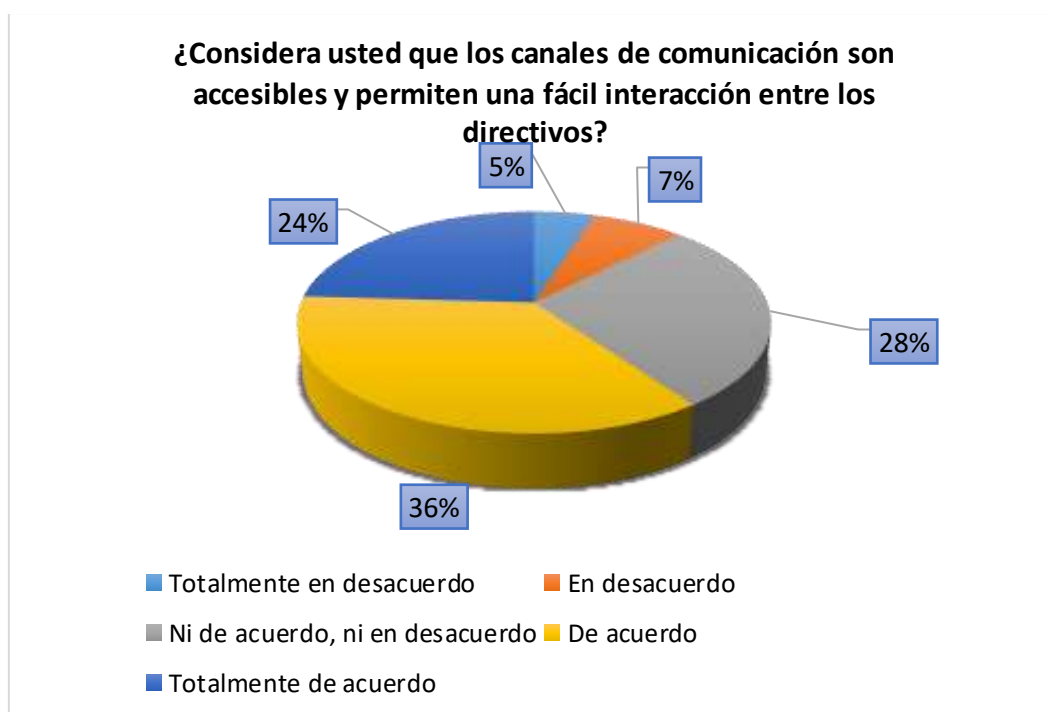
2. ¿Considera usted que los canales de comunicación son accesibles y permiten una fácil interacción entre los directivos?

Tabla 12: Canales de comunicación son accesibles

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	8	5%
En desacuerdo	12	7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	28%
De acuerdo	58	36%
Totalmente de acuerdo	39	24%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 9: Canales de comunicación son accesibles



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 12, la mayoría de los funcionarios indican que están de acuerdo con un porcentaje de 36% que los canales de comunicación son accesibles y que esto permite una interacción más fácil entre los directivos, sin embargo se puede observar que mediante la escala de Likert tenemos que un 28% indican que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo su respuesta fue neutral, mientras que un 5% están en total en desacuerdo lo cual evidencia que existen brechas que deben ser atendidas.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran que un 36% (ver gráfico No. 9) representa a un total de 58 encuestado, mediante escala de Likert que están de acuerdo que los canales de comunicación son accesibles y permiten una fácil interacción entre los directivos, esto se debe que la tecnología ha mejorado, esto indica una percepción mayoritaria positiva, sin embargo los canales de comunicación que manejan los servidores públicos es el correo institucional, gestión documental Quipux que son canales oficiales que deben usar frecuentemente para todo trámite respectivo, cabe mencionar que a pesar que no es una medio de comunicación formal la mensajería (WhatsApp) se creó un grupo para que tengan conocimiento sobre las gestiones que se ha realizado con el

apoyo de algunas instituciones para mejorar la imagen de la institución, además también se usa este medio de comunicación cuando solicitan información instantánea, además se obtuvo un 28% que esto representa que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, su respuesta fue neutral, lo cual podría interpretarse como falta de información suficiente para emitir un criterio, sin embargo también se obtuvo un 5% que esto representan que están totalmente en desacuerdo, se puede interpretar que la comunicación entre directivos puede ser vertical, formales a nivel jerárquicos.

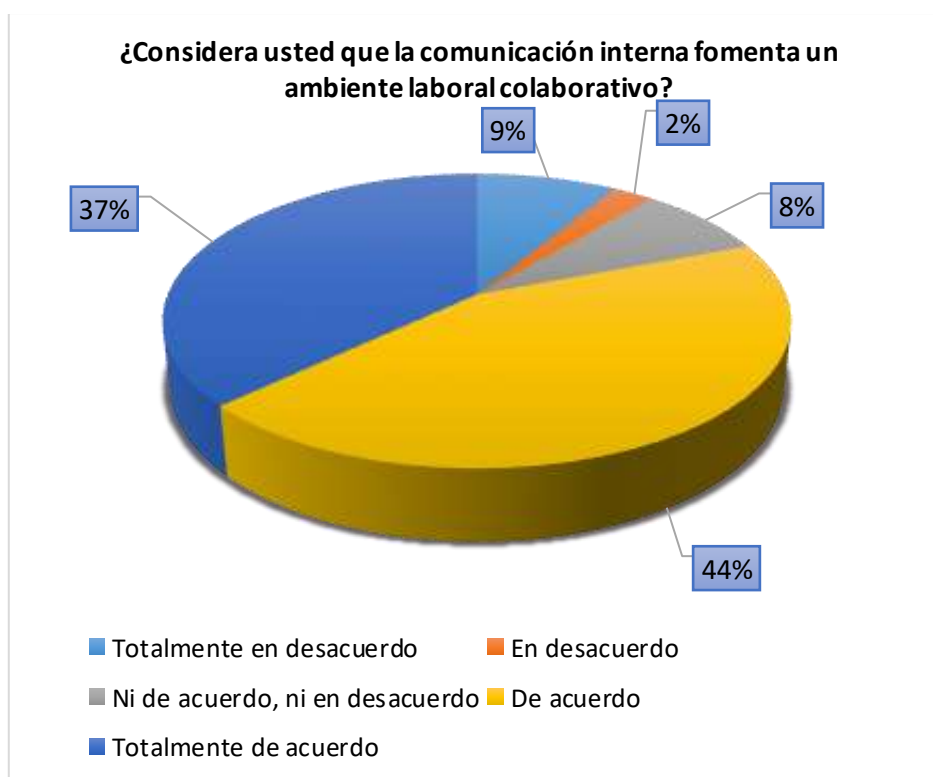
3. ¿Considera usted que la comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo?

Tabla 13: La comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	14	9%
En desacuerdo	4	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	8%
De acuerdo	71	44%
Totalmente de acuerdo	60	37%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 10: La comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 13, la mayoría de los funcionarios indican que están de acuerdo con un porcentaje de 44% y mientras que un 37% indican que están totalmente de acuerdo, que la comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo, mientras que un 9% indican que están en desacuerdo con la pregunta antes presentada.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran que entre un 44% y 37% (ver gráfico No. 10) están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la comunicación interna fomenta un ambiente laboral colaborativo, la transmisión de información y con un buen equipo laboral construyen un ambiente cooperativo, por tal motivo es importante destacar que el uso adecuada las herramientas tecnológicas pueden potenciar un buen ambiente armonioso con todos los servidores públicos en las diferentes entidades gubernamentales, sin embargo también se obtuvo un 9% y 2% que esto representa que totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, cabe mencionar que toda respuesta es válida, esto se podría interpretar que la comunicación interna no siempre fomenta un buen ambiente laboral, existe casos que los mensajes no son claros, los canales de comunicación son poco

accesibles y esto puede generar malentendidos con el equipo de trabajo y que no exista cooperación entre ellos mismo.

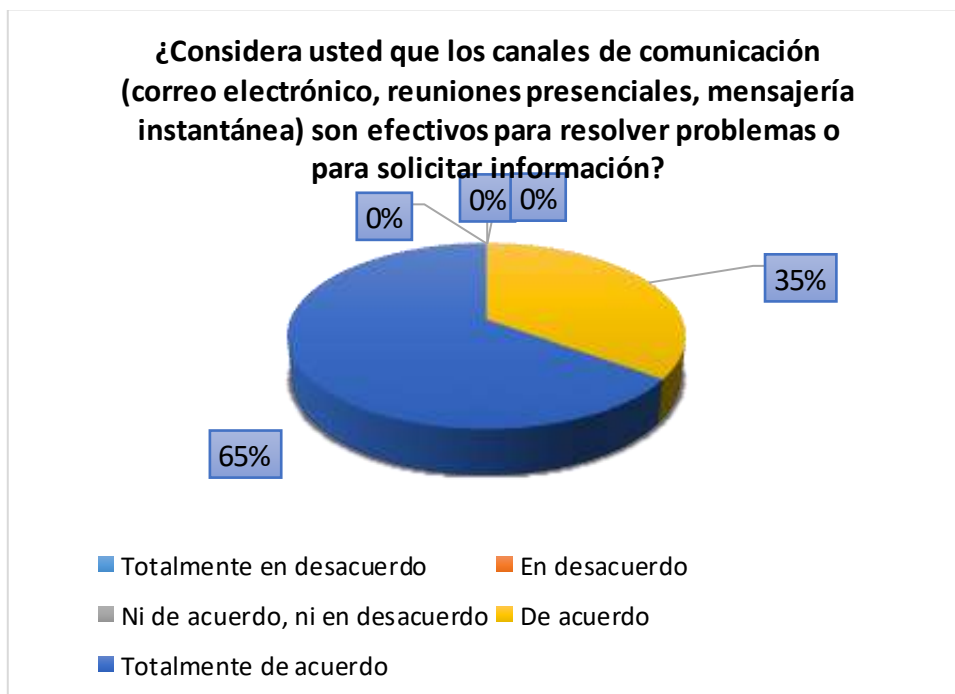
4. ¿Considera usted que los canales de comunicación (correo electrónico, reuniones presenciales, mensajería instantánea) son efectivos para resolver problemas o para solicitar información?

Tabla 14: Canales de comunicación son efectivos para resolver problemas o solicitar información

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	57	35%
Totalmente de acuerdo	105	65%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 11: Canales de comunicación son efectivos para resolver problemas o solicitar información



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 14, la mayoría de los funcionarios indican que están de totalmente de acuerdo con un porcentaje de 65%, seguido de un 35% indican que están de acuerdo, que los canales de comunicación como correo electrónico, reuniones presenciales, mensajería instantánea son efectivos para resolver problemas o para poder solicitar información de algún trámite en general.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran un porcentaje mayoritario que entre un 65% y un 35% mediante escala de Likert significa que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que los canales de comunicación como correo electrónico, reuniones presenciales, mensajería instantánea son efectivos para resolver problemas o para poder solicitar información, esto facilita una comunicación formal, rápida y directa para poder tratar asuntos urgentes y que sean aclaradas de inmediatas, pero cabe mencionar que los canales formales que se tienen es el correo institucional y Quipux que esto puede conllevar a reuniones presenciales si el caso lo amerita, pero los canales informales tenemos mediante WhatsApp que es un método de mensajería instantánea, pero a través de este análisis podemos indicar que son de importancia el buen manejo de los canales de comunicación.

5. ¿Considera usted que se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación?

Tabla 15: Se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	6%
De acuerdo	52	32%
Totalmente de acuerdo	101	62%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 12: Se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 15, la mayoría de los funcionarios indican que están totalmente de acuerdo con un porcentaje de 62%, seguido de un 32% indican que están de acuerdo, que se deben emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación tanto interna y externa., mientras que un 6% indican que no están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, estando en una posición neutral ante esta pregunta.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran un porcentaje mayoritario entre un 61% y un 32% mediante escala de Likert significa que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación tanto interna como externa, porque contar con estos insumos permitirá estandarizar canales, roles comunicatorios con el fin de cumplir con los objetivos instituciones, la claridad del mensaje brindara un buen servicio eficiente, coordinación de eventos con las instituciones que alberga el CAC, también se obtuvo un 6% su respuesta fue neutral dando a conocer que no están ni de desacuerdo ni de acuerdo que se apliquen estrategias o protocolos adecuados para una comunicación.

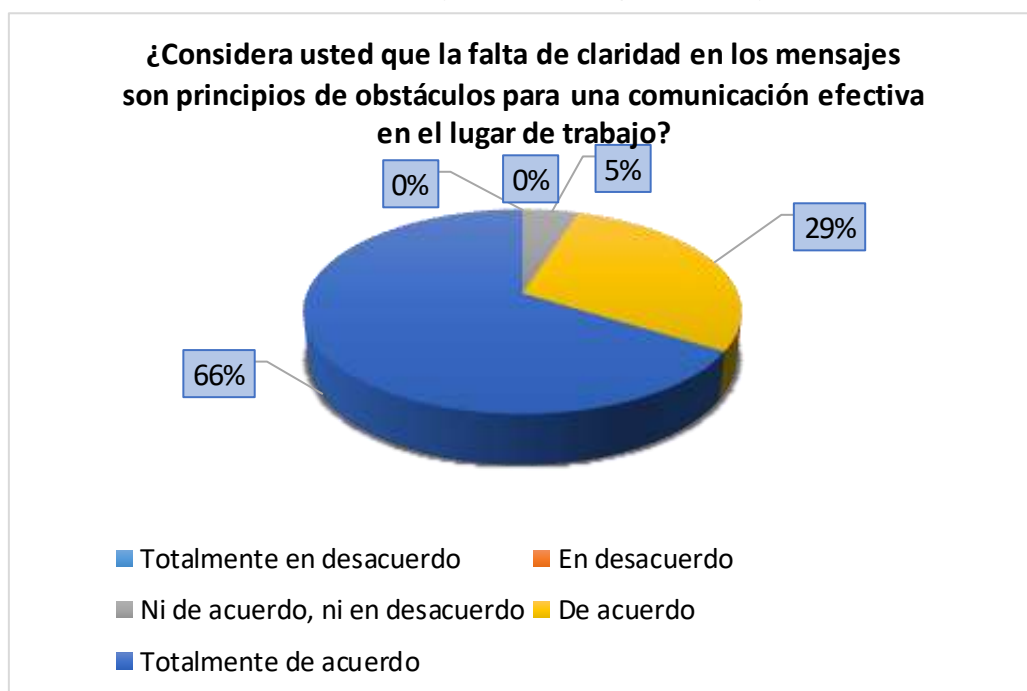
6. ¿Considera usted que la falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo?

Tabla 16: La falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	5%
De acuerdo	47	29%
Totalmente de acuerdo	107	66%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 13: La falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo.



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos

Análisis: En referencia a la tabla No. 16, la mayoría de los funcionarios indican que están totalmente de acuerdo que esto representa un porcentaje de 66%, seguido de un 29% que

están de acuerdo, que la falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo, sin embargo, también se obtuvo que un 5% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, su respuesta fue neutral.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran un porcentaje mayoritario entre un 66% y un 29% mediante escala de Likert significa que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la falta de claridad en los mensajes es uno de los principios de obstáculos para tener una comunicación efectiva en el lugar de trabajo, esto se refiere cuando los mensajes no son comprensibles, generando así malentendidos, retrasos en la ejecución de tareas provocando frustración entre los funcionarios. Esto afecta directamente a la coordinación entre todos los departamentos gubernamentales, además se obtuvo un 5% que esto significa que los encuestados dieron su respuesta que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, manteniéndose de manera neutral a sus respuestas.

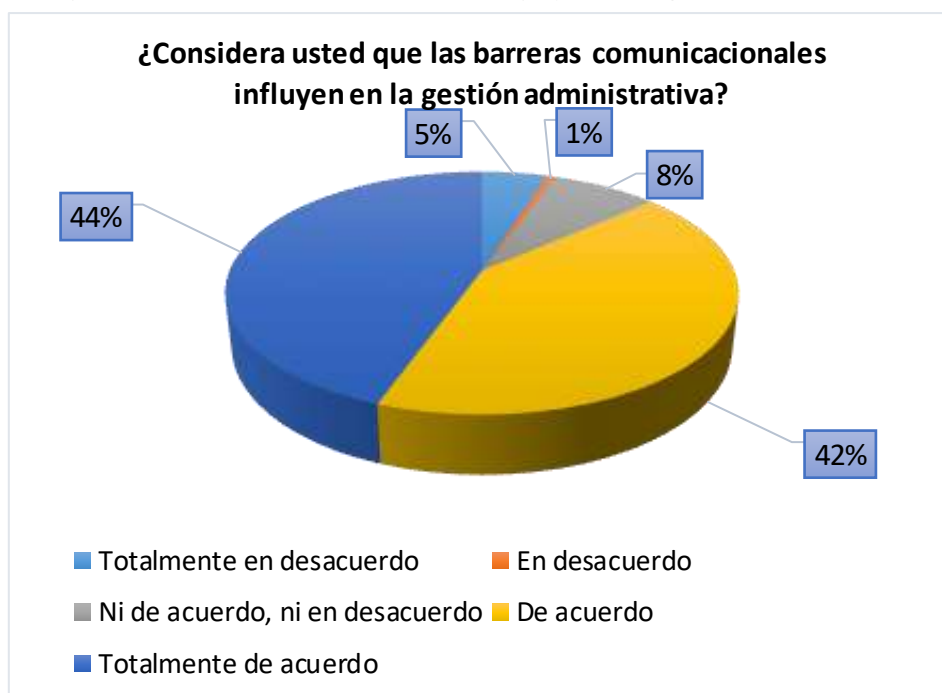
7. ¿Considera usted que las barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativa?

Tabla 17: Barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente en desacuerdo	8	5%
En desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	8%
De acuerdo	68	42%
Totalmente de acuerdo	72	44%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Gráfico 14: Barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativa



Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos.

Análisis: En referencia a la tabla No. 17, la mayoría de los funcionarios indican que están totalmente de acuerdo que esto representa un porcentaje de 44%, seguido de un 42% que están de acuerdo, que las barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativa, además se obtiene un 8% que representan que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 5% están totalmente en desacuerdo y por último tenemos 1% en desacuerdo con la pregunta antes expuesta.

Interpretación: Los datos obtenidos, muestran un porcentaje mayoritario entre un 44% y un 42% mediante escala de Likert significa que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que las barreras de comunicación influyen en la gestión administrativa, esto representa que pueden ser las barreras personales, físicas, semánticas o tecnológicas cualquiera de estas barreras dificultan la transmisión del mensaje, por lo cual esto ocasiona retraso o a su vez errores en los procesos administrativos, por eso es importante identificar con el fin fortalecer la gestión obteniendo así una comunicación interna o externa que sea comprensible y clara, podemos también mencionar que el 5% está

totalmente en desacuerdo que las barreras comunicacionales no siempre influyen en la gestión.

3.2. Procesamiento y análisis de datos

De acuerdo con el instrumento implementado en este trabajo investigativo fue la encuesta para los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana, se realizó el análisis e interpretación de los datos con sus respectivas tablas y gráficos.

3.2.1. Análisis de fiabilidad

Según (Borjas García , 2020), menciona que “la validez se trata de la precisión de un instrumento para mejor lo que se ha propuesto mientras que la confiabilidad es ver la exactitud y precisión de los procedimientos de mediación” Para este trabajo investigativo se utilizó el programa SPSS para realizar un análisis de Alfa de Cronbach, para el autor (García Vargas et al., 2022) indica que “se base en el cálculo de la confiabilidad de un instrumento que esta subdivididas en ítems los resultados de esta investigación oscilan entre 0 y 1 entre sus rangos”, de tal manera mientras más cerca que este al 1 es más aceptable la encuesta, a continuación se detalla la estructura de valoración de la fiabilidad:

Tabla 18: Valoración de la Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
0.90 – 1.00	Excelente
0.80 – 0.89	Buena
0.70 – 0.79	Aceptable
0.60 – 0.69	Cuestionable
0.50 – 0.59	Pobre
< 0 – 50	Inaceptable

Fuente: Escala Alfa de Cronbach

De acuerdo con el análisis realizado mediante el programa de SPSS, se obtuvo el cálculo del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado:

Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.782	14

Fuente: Cálculo en el programa SPSS-Alfa de Cronbach

Con el análisis obtenido, el resultado del Alfa de Cronbach cuyo valor es de 0.782 y se encuentra en el rango de 0.70 – 0.79 que significa Aceptable (ver tabla N° 18), es confiable a las preguntas realizadas para las dos variables: gestión administrativa y comunicación interna y externa, identificando que el instrumento es válido y fiable.

3.2.2. Análisis de correlación

Este análisis de correlación expresa el grado de asociación entre dos variables de estudio, son herramientas que se utilizan para analizar las variables. Para el autor (Apaza Zuñiga et al., 2022) “el coeficiente de correlación de Spearman puede ser desde - 1.0 hasta + 1.0, y se interpreta de la siguiente manera: los valores cercanos a +0.1 indican que existe una fuerte relación considerable entre las dos variables, y mientras que los valores a -1.0 señalan que hay una fuerte relación negativa entre las dos variables, y posterior a esto si se tiene un valor de 0.0 indica que no hay correlación”. En la tabla No. 20 se muestra la escala de Spearman:

Tabla 20: Escala de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basada en Hernández Sampieri & Fernando Collado.

A continuación, se presenta la muestra de Análisis de Rho Spearman de la correlación entre las variables:

Tabla 21: Análisis de correlación del modelo estadístico

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Comunicación interna y externa
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.674**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	162	162
	Comunicación interna y externa	Coefficiente de correlación	.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.

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

Fuente: Cálculo en el programa SPSS-Correlación de Spearman.

Por lo antes expuesto, es importante recalcar las hipótesis planteadas:

Hipótesis General

Existe una relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna y externa en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena para identificar estrategias de mejora.

Hipótesis Especificas

HA: Existe una relación positiva entre la eficiencia de la gestión administrativa y la comunicación efectiva en el Centro de Atención Ciudadana Santa Elena.

H0: Existe una relación negativa entre la eficiencia de la gestión administrativa y la comunicación efectiva en el Centro de Atención Ciudadana Santa Elena

Como resultado obtenido en el análisis de Rho de Spearman 0.674** y de acuerdo con la table No. 20 se considera que esta en un rango de +0.51 a +0.75, esto quiere decir que tiene una correlación positiva considerable, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

3.3. Discusión

En esta sección se analizan los resultados obtenidos bajo en el contexto de los objetivos planteados y se comprara con estudios previamente revisados, en referencia al tema de trabajo: *“Análisis de la gestión administrativa y comunicación efectiva de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana: Evaluación de resultados en el año 2024.*

Los resultados obtenidos en este estudio muestra, con respecto al objetivo general. - Analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación internas y externas en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena para identificar estrategias de mejora; se evidencia mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman que existe una relación correlativa positiva considerable obteniendo un 0.674** entre mis dos variables de estudio; De igual manera tomando en cuenta la hipótesis se determinó que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

En este hallazgo coincide con el estudio que desarrollo (Torres Sanchez, 2020), con el tema de investigación “Gestión administrativa y la comunicación organización efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC – Comas”, dan como resultado que la gestión administrativa se ha vuelto una pieza clave en la organización en conjunto con los procesos administrativos, de los cuales son; planificación, organización, dirección y control todo esto es fundamental para la programación y ejecución de tareas y así poder cumplir con los objetivos o metas planteadas, se puede observar en la tabla No. 5 se obtuvo un 57% que están totalmente de acuerdo que los procesos administrativos mejoraran el funcionamiento en la administración del edificio, la finalidad de generar todos estos procesos ayudaran al entorno laboral que sea eficiente y eficaz.

Al evaluar los hallazgos del estudio de (Morillo Rojas y Garcia Regalado , 2024), sobre la *“Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas”*, muestran que la implementación de estrategias comunicaciones en las instituciones públicas es importante ya que busca mejorar el ambiente laboral, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta, sección de Comunicación interna y externa en la pregunta No 5, se obtuvo resultados positivos de un 71% que están de

acuerdo que se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación tanto interna como externa, porque contar con estos insumos permitirá estandarizar canales, roles comunicatorios con el fin de cumplir con los objetivos institucionales, la claridad del mensaje brindará un buen servicio eficiente para la ciudadanía, la mejora continua de la comunicación permitirá optimizar la gestión administrativa.

Otros de los hallazgos que se relación al tema de investigación según (Eche y Salazar , 2022), sobre *la comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa servicios pesqueros Dismar*, utilizaron el análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach, donde obtuvo un coeficiente de 0.932, tiene una consistencia interna de excelente; entre los resultados presentados, evidencio que uno de los factores es se generar demora en las tareas administrativas, esto se debe que no se cumplen en informar de manera clara y oportuna estas actividades lo que ocasiona una comunicación deficiente, afectando al área laboral, es importante que las empresas utilicen herramientas tecnológicas adecuadas, ya que hoy en día la tecnología ha avanzado y esto permitirá mejora las gestiones administrativa

Este estudio contribuye al campo de la Administración pública, la importancia de aplicar protocolos o estrategias en la gestión administrativa y que va de la mano con la comunicación tanto interna y externa, con el fin de promover la dinámica y mejorar los procesos, con capacitaciones continuas y eliminando barres comunicacionales. Se recomienda realizar estudios a futuro porque es esto permitirá obtener otra perspectiva de como la gestión administrativa influye la comunicación efectiva en empresas públicas y privadas.

En conclusión, este estudio demuestra que la falta de claridad en los mensajes afecta en el retraso de los trabajos administrativos, es por esto por lo que un plan estratégico o protocolos mejorarían significativamente el rendimiento laboral y en la ejecución de los proyectos. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión administrativa y la comunicación.

Plan de mejora de la gestión administrativa y la comunicación interna y externa de los servidores públicos.

En este apartado tiene como objetivo de fortalecer y mejorar la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana, con el fin de optimizar la eficiencia organizacional y la calidad de los servicios que se le brindan a la ciudadana en general.

1. Diagnóstico

- Revisar los procesos administrativos
- Identificar las fallas en las gestiones y comunicación

2. Estrategias para mejorar la gestión administrativa

- Estandarizar los procesos administrativos vigentes.
- Implementar herramientas de tecnológicas para agilizar el trámite interno
- Revisar los flujogramas con el fin de optimizar los tiempos de respuestas
- Capacitación al personal

3. Estrategias para mejorar:

La comunicación Interna

- Fortalecer los canales oficiales como el correo institucional y Quipux
- Mejorar la cultura comunicacional, con el fin de resolver conflictos internos
- Aplicar encuestas trimestrales, con la finalidad de verificar el nivel de satisfacción.

La comunicación externa

- Establecer protocolos de respuestas, por ejemplo, para una situación conflictiva con el fin de que pueda brindar un buen servicio a la ciudadanía.
- Optimizar canales para la atención al usuario.
- Capacitación semestralmente para dar una buena atención al usuario

Protocolos de comunicación interna y externa para los servidores públicos

Los protocolos de comunicación son lineamientos claros que permiten establecer pautas o instrucciones que garantizan una comunicación eficiente, segura, fluida y oportuna tanto con los usuarios internos y externos, esto ayudara a definir responsabilidades, con

el fin de mejorar la imagen organizacional, es por este motivo que en este apartado se estructura un protocolo de comunicación para los servidores públicos del CAC.

Comunicación interna:

1. Canales oficiales

- Correo institucional
- Sistema de Gestión Documental Quipux
- Reuniones presenciales o virtuales
- Página web institucional

2. Normas de comunicación

- Emplear un lenguaje claro y respetuoso
- Responder los correos o Quipux en un plazo de máximo de 24 horas hábiles, con el fin de no atrasar las gestiones administrativas.
- Toda instrucción debe ser clara

3. Reuniones programadas

- Generar actas de reuniones, con el fin de llevar un control
- Reuniones mensuales con el fin de verificar si se han cumplido con las metas institucionales, esto mejorara el clima organización

Comunicación externa (atención con los usuarios)

1. Atención Presencial

- Recibir al usuario con un saludo cordial y disposición en ayudar o darles alternativas de solución.
- Escuchar activamente lo que el usuario este solicitando

- Brindar información clara

2. Canales digitales y telefonía

- Atender los requerimientos en máximo de 48 horas
- Si en el caso que utilicen WhatsApp, responder en máximo 12 horas para darle una buena atención al usuario.

3. Manejo de reclamos

- Al momento de existir reclamos por parte del usuario, es primordial mantener la calma y escuchar sin interrumpir.
- Dar alternativas de solución y derivarlos con los funcionarios responsables o competentes a lo que solicita el usuario ya que esto genera confianza

Toda empresa u organización es de importancia que se implemente protocolos de comunicación ya que esto permitirá mejorar la imagen institución, esto va de la mano que el personal este totalmente capacitado con el fin de que brinden un buen servicio a la ciudadanía y que la gestión administrativa sea eficiente y transparente, hoy en día vivimos en un mundo donde la tecnología ha ido avanzada y es útil emplear estas herramientas que permiten el acceso de una manera fácil.

CONCLUSIONES

Se concluye que en este trabajo de investigación se identificó que la gestión administrativa y la comunicación interna y externa están relacionadas entre sí, mediante el instrumento que se empleó en este caso la encuesta se realizó el levantamiento de información a los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana, se evidencio que existe una fiabilidad en sus resultados y que es importante aplicar los procesos administrativos para un buen funcionamiento en la organización y a su vez es fundamental ya que permitirá que los procesos sea de manera eficiente y eficaz, con el fin de cumplir los objetivos y metas planteadas.

Al realizar el diagnóstico de los resultados se determinó que es importante que el administrador desempeñe estrategias para mejorar la gestión administrativa ya que esto ayudara mucho a medir el tiempo de respuesta, satisfacción al usuario y así mejorando la eficiencia de los recursos, cabe destacar que siempre va de la mano una buena comunicación con el fin de mejorar la gestión administrativa.

Por otro lado, se reconoció la importancia de emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación interna o externa con el fin de fortalecer la gestión administrativa, es por este motivo que se desarrolló una estructura de protocolos con el fin de mejorar la imagen organizacional, además se realizó el análisis de Rho de Spearman que da como resultado un 0.674** que se encuentra en un rango de +0.51 a +0.75, esto quiere decir que tiene una correlación positiva considerable.

De acuerdo con el análisis de la encuesta, se determinó que la falta de claridad en los mensajes es principal obstáculo para no tener una buena comunicación organizacional afectando al ámbito laboral, esto puede presentarse por falta de comprensión en lo que se está solicitando lo que genera retrasos de respuesta, por otro lado, se concluye que las barreras comunicacionales influyen en la gestión administrativas estas barreras pueden ser personales, físicas, semánticas o tecnológicas, lo que ocasiona que se puede presentar errores en los procesos administrativos, por tal motivo es importante identificarlos para fortalecer la gestión administrativa y así mejorar la imagen institucional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener una participación activa entre los directores y los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana basada en una comunicación interna y externa, para que fortalezcan las gestiones administrativas, promoviendo el compromiso institucional.

Al identificar el nivel de comunicación que existe, es preciso aplicar estrategias o protocolos para que fortalezca la comunicación interna y externa esto permitirá mejorar la imagen institucional, ya que la comunicación no es solo transmitir información, sino que es un papel importante dentro de las organizaciones tanto como públicas y privadas fortaleciendo las relaciones con el usuario interno o externo, esto permitirá un desarrollo eficiente y eficaz en las gestiones administrativas.

Realizar encuestas trimestrales a los usuarios que van a realizar trámites constantes en el edificio CAC Santa Elena, con el fin de obtener datos específicos para poder mejorar la atención y brindar buen servicio a la ciudadanía en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Apaza Zuñiga, E., Cazorla Chambi, S., Condori Carbajal, C., Arpasi Melendez, F., Tumi Figueroa, I., Yana Viveros, W., & Quispe Coaquira, J. (2022). La correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Blanco Ariza , A., Cáceres Martelo , A., Nava Sarmiento , E., Melamed Varela, E., Estrada López , H., & Saument España, H. (2019). *Estructura Organizacionales y Competitividad. Una mirada a las medianas empresas .*
- Borjas García , J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trancender Contabilidad y Gestión* , 5(15). <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Cabrera Encalada , S., Erazo Álvarez , J., Narvaéz Zurita, C., & Rodríguez Pillaga, R. (2020). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Camacaro, M. (2019). Aplicabilidad de las herramientas de gestión administrativa en las unidades empresariales de la zona metropolitana del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión gerencial.*
- Casco, A. D. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* Contribuciones a la Economía.
- Contreras Delgado , O. (2020). Comunicación Organizacional, historia, desarrollo y perspectiva de un concepto constante construcion en Amércia Latina. <https://doi.org/http://doi.org.10.18861/>
- Correa, G. (2020). *BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN INTERNA .*
- Cueva Villamarín, A., & Cueva Villamarín , A. (2024). Importancia de la comunicacion interna en el plan estratégico de comunicación de instituciones públicas en el Ecuador: Revisión bibliográfica. 9(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v9i4.6970>

- Dávila Morán, R., Agüero Corso, E., Ruiz Nizama, J., & Guanilo Paredes, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Delgado Delgado, D., Pilaló, W., Holguín Burgos, B., & Cali Cadena, K. (2023). Diagnóstico FODA como elemento de planeación estratégica de negocios de producción de cacao CCN51 en el Triunfo, Guayas. Ecuador. *Dialnet*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1172>
- Días Déggola, H. (2020). Plan estratégico de prevención y restauración de valores para la mejora de calidad educativa. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n39/2528-7907-rsan-39-00059.pdf>
- Días Leyva, C., & Marreno Fornaris, C. (2021). La evaluación del impacto de la capacitación: retos y beneficios para las organizaciones actuales. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-28.pdf>
- Eche, D., & Salazar, E. (2022). Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa servicios pesqueros Dismar S.A.C. Sechura, 2021. 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/raef.2023.v6n1.66>
- Eche Eche, D., & Salazar Salazar, E. (2023). Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa servicios pesqueros Dismar S.A.C sSechura 2021. <https://typeset.io/pdf/comunicacion-efectiva-y-procesos-administrativos-en-la-1vw7329p.pdf>
- Gamboa Orozco, L., & Álvarez Beltrán, M. (2022). Impacto de los canales de comunicación corporativos en los resultados de instituciones públicas. *Reciamuc*. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.55-62](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.55-62)
- García Vargas, M., Martínez Ayala, L., Cerón Reyes, M., & Molina Ruiz, H. (2022). Validez y confiabilidad de un instrumento que permite detectar una revista depredadora. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/estr.v9i18.8744>
- García, I. (2016). *Estrategias de comunicación externa y su influencia en el posicionamiento de la marca del Delfin Sproting*.
- Hernández Hernández, K., Méndez Barrer, M., Rodríguez Ibarra, M., & Barrón Villaverde, D. (2023). Aplicación de la herramienta FODA: Caso de estudio en

un negocio de la industria restaurantera.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35830/cn.vi88.639>

Hernández Hernández, M., Mercado Bernal , V., & Serrano Rodriguez , C. (2022). *Barreras de comunicación y su afluencia en la adherencia al tratamiento dentro del Instituto Nacional de Rehabilitación.*

Hernández Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2021). Barreras de comunicación. 9.

Marcillo Herrera, G. (2023). *Gestión de la comunicación interna en el GAD Parroquial de Valparaiso - Guano, durante la pandemia por COVID19, año 2020.* Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo .

Mendoza Fernandez, V., & Moreira Chóez, J. (2021). Procesos de gestión adminsitrativa, un recorrido desde su origen . 6(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Merino Murillo , J., Soledispa Ventura , K., Mite Cañarte, M., & Choez Pesante , M. (2023). La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. 728-743. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.728-743](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743)

Moreno Poma , C., Mora Sanchez, V., & Pacheco Molina, A. (2021). La comunicación empresarial como herramientas de apoyo en la gestión y desarrollo de las empresas. *Revista Metropolitana de Ciencias.*
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778108015.pdf>

Morillo Rojas , T., & Garcia Regalado , J. (2024). Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas. *Revista Ciencia Ecuador* .
<https://doi.org/DOI: 10.69825/cie nec.v6i26.226>

Ñaupas Paitán , H., Mejía Mejía , E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2017). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesiss.* Ediciones de la U.

Obregon Torres, M. (2021). *La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC- COMAS, 2019.* Repositorio Universidad Privada del Norte .

Ospina, W. (2010). Obtención de resultados organizacionales a través de la historia adminsitrativa.

- Parco Casaverde, B. Z. (2022). *Comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_058a80c2c99366a338d7de06a43f246a
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización . *Revista Colombiana*, 189-190. <https://doi.org/https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Ramos Reyes, W., Paredes Sandoval, M., Teran Andrade , P., & Lema LLiguicota, L. (2017). *Comunicación Organizacional*.
Registro Oficial órgano de la República del Ecuador N° 544. (23 de septiembre de 2021).
- Rios Pachecho, E., Barbosa Trigos, J., & Paez Quintana, H. (2020). *Estrategias de comunicación: Diseño, ejecución y seguimiento*.
- Rodriguez Garcia, Y. (2021). Comunicación organizacional en los procesos de dirección de la cultura física.
- Sanchez Huerta, D. (2020). *Análisis FODA O DAFO*.
- Sánchez López, J. (2021). Planificación estratégica, algunas reflexiones teóricas. *Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público*. (s.f).
<https://www.inmobiliar.gob.ec/objetivos/>
- Toala, J. (2023). *Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del gobierno autónomo descentralizado Jipijapa*.
file:///C:/Users/USER/Downloads/2003-Art%C3%ADculo-16327-1-10-20231009.pdf
- Torres Sanchez, G. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Traverso Holgin, P., Williams Flores , B., & Palacios Bauz, I. (2017). *La comunicacion efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad Ecotec.
- Valdiviezo Abad, C., & Abendaño Ramírez, M. (2019). Comunicación 2.0 en Ecuador. Análisis de las principales en las empresas del sector industriales . *INNOVA RESEARCH JOURNAL*(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1226>

- Vásquez Fernández, K., & Farje Escobedo, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Vergaray, J., García , C., Gutiérrez , W., León , F., & León , C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Qualitas* .
- Villodre, J. (2020). Redes sociales en las administraciones públicas. <https://doi.org/https://doi.org/10.20318/economia.2020.5718>
- Viñaras Abad , M., Gonzalvez Valles, J., & Rincón, S. (2020). La comunicación interpersonal y la comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607/603>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	2025			
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
CORRECIÓN DEL DOCUMENTO: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA JUSTIFICACIÓN OBJETIVOS HIPOTESIS CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO				
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN				
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN				
ANÁLISIS DE DATOS				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES				
ENTREGA FINAL				

Anexo 2: Instrumento de recolección de información (Encuesta)

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

Encuesta dirigida a los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena.

TEMA: Análisis de la gestión administrativa y la comunicación efectiva de los servidores públicos en el centro de atención ciudadana: evaluación de resultados en el año 2024.

Objetivo: Obtener información relevante por parte de los servidores público para analizar la gestión administrativa que influye en la comunicación interna y externa del Centro de Atención Ciudadana, para proponer mejoras efectivas.

Nota: La información proporcional es de carácter confidencial y reservada; pues los resultados son exclusivamente para fines investigativos.

Instrucciones: Responda cada pregunta con la opción que mejor refleje su percepción. Las preguntas son de la siguiente escala de Likert, siendo 1 el criterio más bajo y el 5 el criterio más alto.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

SEXO:

- Mujer ()
- Hombre ()

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
1	¿Está de acuerdo de la organización administrativa dentro del CAC?					
2	¿Considera usted que los procesos administrativos son claro y entendibles?					
3	¿Considera usted que los tramites o requerimientos se gestiona de manera eficiente y oportuna?					
4	¿Está de acuerdo con la calidad de los servicios administrativos proporcionados por el CAC Santa Elena?					
5	¿Está de acuerdo con las políticas y reglamentos internos al momento de					

	solicitar reserva de salas de reuniones?					
6	¿Considera usted que es importante que el administrador desempeñe estrategias para mejorar la gestión administrativa?					
7	¿Considera usted que las herramientas y tecnologías pueden optimizar la coordinación interna?					
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA						
1	¿Considera usted que la comunicación es clara y comprensible en las gestiones administrativas?					
2	¿Considera usted que los canales de comunicación son accesibles y permiten una fácil interacción entre los directivos?					
3	¿Considera usted que la comunicación interna fomenta un					

	ambiente laboral colaborativo?					
4	¿Considera usted que los canales de comunicación (correo electrónico, reuniones presenciales, mensajería instantánea) son efectivos para resolver problemas o para solicitar información?					
5	¿Considera usted que se debe emplear estrategias o protocolos adecuados para una buena comunicación?					
6	¿Considera usted que la falta de claridad en los mensajes son principios de obstáculos para una comunicación efectiva en el lugar de trabajo?					
7	¿Considera usted que las barreras comunicacionales					

	influyen en la gestión administrativa					
--	--	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración...

Anexo 3: Matriz de consistencia

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
<p>Ana lizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación internas y externas en el Centro de Atención Ciudadana de Santa Elena para identificar estrategias de mejora.</p>	Ana lizar la situación actual de la comunicación de los servidores públicos del Centro de Atención Ciudadana.	Gestión Administrativa	Estructura organizacional	Estaduto organización Plan estratégico	Encuesta Guía de observación	
	Identificar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y optimicen la coordinación interna en el Centro de Atención Ciudadana.		Procesos administrativos	Planificación Organización Dirección Control	Encuesta Guía de observación	
			Herramientas de la gestión administrativa	FODA Indicadores de rendimiento	Encuesta Guía de observación	
	<p>Determinar qué factores administrativos afectan la comunicación efectiva en el Centro de Atención Ciudadana.</p>		Comunicación Efectiva	Tipos de comunicación	Comunicación interna Comunicación externa	Encuesta Guía de observación
				Estrategias de comunicación	Capacitación continua Protocolos de comunicación Implementación de tecnología	Encuesta Guía de observación
				Medios de comunicación	Comunicación presencial Correo electrónico Redes sociales	Encuesta Guía de observación
				Barreras comunicativas	Tipos de barreras comunicativas	Encuesta Guía de observación