

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad

Distrital de Ticslayán, Pasco – 2024

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Gustavo Nelson NOLASCO SUAREZ

Bach. Niler Jhuniór TORRES CALZADA

Asesor:

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad

Distrital de Ticslayán, Pasco – 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 011-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Gustavo Nelson NOLASCO SUAREZ - Niler Jhuniór TORRES CALZADA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco - 2024

Asesor:

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Índice de Similitud: **16%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 18 de Mayo de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS SINCHE Jose Antonio FALU
201540020444 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.05.2025 22:21:11 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios, por darme fortaleza, refugio, salud y vida para seguir adelante, A mi madre Doris SUAREZ, y hermanos por su apoyo incondicional, por inculcarme la humildad, respeto y el deseo de superación. Sin ello no hubiera logrado llegar a este momento especial.

Gustavo Nelson

A Dios por brindarme fuerza y sabiduría necesaria para superar cada obstáculo y guiarme en el trayecto de mi vida. A mis padres Arlindo Torres y Tania Calzada ya que sin ellos no lo había logrado y me apoyaron en cada paso de mi camino A mis hermanos Rogger y Adrián por sus palabras de aliento que me brindaba en todo momento y me motivaron a ser una persona de bien. A todos mis familiares y amigos que me apoyaron moralmente. Dios los colme de bendiciones.

Niler Jhunion

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, siempre corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en este proyecto. A nuestros apreciados colegas por los maravillosos años que vivimos y compartimos a lo largo de este tiempo en las aulas académicas.

Gustavo Nelson

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos a lo largo de toda mi vida. A mis padres, que con su demostración de ser padres ejemplares me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada, perseverar a través de sus sabios consejos y gracias por su amor incondicional. Gracias a nuestros colegas de la entidad, quienes resolvieron las encuestas, así mismo a los profesionales que nos apoyaron desinteresadamente en el desarrollo de la presente investigación.

Niler Jhunion

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tielacayan, Pasco, en el año 2024.

El tipo de investigación fue aplicado, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Se utilizó el método científico como método general, y los métodos inductivo, deductivo y correlacional como métodos específicos. El diseño de investigación fue no experimental transeccional o transversal.

La población del estudio estuvo conformada por 32 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tielacayan. Para recoger la información se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario diseñado específicamente para este estudio, uno para cada variable. Estos cuestionarios contaron con la validación de expertos y la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Los resultados de la investigación revelaron que existe un alto nivel de relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional. La correlación, medida mediante el coeficiente rho de Spearman, arrojó un valor de 0.802, indicando una correlación positiva, directa y muy fuerte entre las variables estudiadas. Por lo que se concluye que una gestión administrativa eficiente contribuye significativamente a mejorar la comunicación organizacional.

Palabras clave: Gestión administrativa, comunicación organizacional, Municipalidad Distrital de Tielacayan.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the level of relationship between administrative management and organizational communication in the District Municipality of Ticslacayan, Pasco, in the year 2024.

The type of research was applied, with a quantitative approach and a correlational level. The scientific method was used as the general method, and the inductive, deductive, and correlational methods as specific methods. The research design was non-experimental and cross-sectional.

The study population consisted of 32 employees from the District Municipality of Ticslacayan. The survey technique was employed to collect information, using a questionnaire designed specifically for this study, one for each variable. These questionnaires were validated by experts and had the necessary reliability for their application.

The research results revealed a high level of relationship between administrative management and organizational communication. The correlation, measured using Spearman's rho coefficient, yielded a value of 0.802, indicating a very strong, positive, and direct correlation between the studied variables. Therefore, it is concluded that efficient administrative management significantly contributes to improving organizational communication.

Keywords: Administrative management, organizational communication, District Municipality of Ticslacayan.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y la comunicación organizacional son pilares fundamentales en el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier entidad pública, incluyendo las municipalidades. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, ubicada en la región de Pasco, estas áreas son especialmente críticas para garantizar la prestación de servicios de calidad y el desarrollo sostenible de sus pobladores.

La gestión administrativa abarca un conjunto de actividades y procesos que buscan optimizar el uso de los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, para alcanzar los objetivos institucionales, al respecto Soledispa-Rodríguez & Pionce-Choez (2022) mencionan que “la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos”. Esta gestión incluye la planificación, organización, dirección y control, dimensiones que aseguran un funcionamiento ordenado y coherente con las metas estratégicas de la municipalidad. Una gestión administrativa deficiente puede conducir a la ineficacia en la entrega de servicios, el uso inadecuado de recursos y una menor capacidad de respuesta ante las necesidades de la población. Por otro lado, la comunicación organizacional desempeña un rol crucial en la cohesión y efectividad de la entidad. Una comunicación fluida y efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos de la municipalidad es esencial para la coordinación de actividades, la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas. Las dimensiones de la comunicación organizacional, como la comunicación ascendente y descendente, son clave para asegurar que la información relevante fluya adecuadamente y que todos los miembros de la organización estén alineados con los objetivos y políticas institucionales.

En la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, se han identificado diversos desafíos relacionados con la gestión administrativa y la comunicación organizacional que afectan negativamente su desempeño. La falta de una planificación estratégica sólida, una estructura

organizativa ineficiente, un liderazgo ineficaz y una comunicación deficiente son problemas que requieren atención urgente. Estos problemas no solo limitan la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus funciones, sino que también impactan negativamente en la calidad de vida de los ciudadanos que dependen de sus servicios. Nuestra investigación, de acuerdo a lo determinado en el “reglamento de grados y títulos”, se distribuirá en cuatro capítulos.

En el Capítulo I se expondrá el problema de investigación, la justificación, los problemas objetivos y las preguntas de investigación que regirán el estudio.

El Capítulo II comprenderá los antecedentes, el marco teórico, donde se considerarán y discutirán las principales teorías, conceptos y modelos relacionados con las variables de estudio, definición de términos, las hipótesis y su operacionalización.

En el Capítulo III Se manifestará lo referente a la metodología y técnicas de investigación ejecutadas, así como se acercará a la parte ética, filosófica y epistémica

En el Capítulo IV, se exteriorizarán y discutirán los resultados conseguidos a partir del análisis de datos y la aplicación de metodologías oportunas para evaluar las variables, así como se presentará la prueba de hipótesis y la respectiva discusión de resultados.

Posteriormente ponemos a disposición las respectivas conclusiones y recomendaciones que esperamos sean tomadas en cuenta por quienes dirigen la entidad estudiada. Bajo estas circunspecciones, Señores Jurados ponemos a vuestra disposición, la presente indagación, quedando atento a sus críticas, así como las observaciones y recomendaciones, que estamos seguros valdrán para enriquecer esta tesis.

Los Autores

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.2.1.	Delimitación espacial.....	3
1.2.2.	Delimitación temporal	3
1.2.3.	Delimitación social	3
1.2.4.	Delimitación conceptual	4
1.3.	Formulación del problema	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	4
1.4.1.	Objetivo general.....	4
1.4.2.	Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación	5

1.5.1. Justificación teórica	5
1.5.2. Justificación metodológica.....	5
1.5.3. Justificación práctica.....	5
1.5.4. Justificación social	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	7
2.1.1. A nivel Internacional.....	7
2.1.2. Nacionales.....	9
2.1.3. Locales	11
2.2. Bases teóricas – científicas	12
2.2.1. Gestión administrativa	12
2.2.2. Comunicación organizacional.....	17
2.2.3. Dimensiones de la Comunicación Organizacional	18
2.3. Definición de términos básicos	19
2.4. Formulación de hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis general.....	21
2.4.2. Hipótesis específicas.....	21
2.5. Identificación de variables	21
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Nivel de investigación.....	23

3.3.	Métodos de investigación	23
3.3.1.	Método general	24
3.3.2.	Métodos específicos.....	24
3.4.	Diseño de investigación	24
3.5.	Población y muestra.....	25
3.5.1.	Población.....	25
3.5.2.	Muestra	25
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.6.1.	Técnicas	25
3.6.2.	Instrumentos.....	26
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	26
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
3.9.	Tratamiento estadístico	28
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	28

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	29
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	30
4.2.1.	Análisis descriptivo de la gestión administrativa.....	30
4.2.2.	Análisis descriptivo de la comunicación organizacional	47
4.3.	Prueba de hipótesis	56
4.3.1.	Prueba de hipótesis general.....	57
4.3.2.	Prueba de hipótesis específicas	58
4.4.	Discusión de resultados.....	61

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS:

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión administrativa.....	27
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable comunicación organizacional.....	27
Tabla 3. Gestión administrativa (Agrupada)	30
Tabla 4. ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado es de acuerdo a las metas y necesidades?.....	30
Tabla 5: ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado a la municipalidad es utilizado adecuadamente?	32
Tabla 6. ¿Los objetivos y metas guardan relación con las necesidades del distrito?.....	33
Tabla 7. ¿Se realizan las contrataciones de bienes y servicios en base al plan anual de contrataciones?.....	34
Tabla 8. ¿Las órdenes para las labores se realizan en función a la jerarquía establecida en el organigrama?.....	35
Tabla 9. ¿Considera Ud. que el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal?.....	36
Tabla 10. ¿Cumplen con los manuales de gestión establecidos al momento de tomar decisiones?	37
Tabla 11. ¿Las contrataciones del personal que realiza la Municipalidad, guardan relación con lo establecido en el MOF y el ROF?.....	38
Tabla 12. ¿Considera que se nota el liderazgo de parte de las autoridades en su comunicación que realizan a los trabajadores?	39

Tabla 13. ¿Considera Usted que existe liderazgo de las autoridades al momento de comunicar a la población acerca de su gestión?	40
Tabla 14. ¿Considera que existe comunicación entre las autoridades y los trabajadores para alcanzar los objetivos de la municipalidad?.....	41
Tabla 15. ¿Existe comunicación entre las autoridades y la población que permite identificar las necesidades del distrito?	42
Tabla 16. ¿Considera que su desempeño es medido de manera frecuente por las autoridades de la municipalidad?	43
Tabla 17. ¿Consideras que se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de la municipalidad?.....	44
Tabla 18. ¿Consideras que se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores?	45
Tabla 19. ¿Consideras que es eficiente el desempeño que realizas en tus labores diarias?	46
Tabla 20. Comunicación organizacional (Agrupado)	47
Tabla 21. ¿Consideras que la información que recibes de las autoridades y directivos de la Municipalidad es útil e importante para el desarrollo de tus actividades?	48
Tabla 22. ¿Considera usted que es fluida la comunicación organizacional de los superiores a subordinados?	49
Tabla 23. ¿Los mensajes y ordenes que recibe de sus superiores son claras y confiables?	50
Tabla 24. ¿Las autoridades y directivos de la Municipalidad se preocupan por comunicarle los instrumentos de gestión?	51
Tabla 25. ¿Consideras que informas oportunamente de tus labores a tus superiores?.....	52
Tabla 26. ¿Comunicas tus ideas y sugerencias a las autoridades y superiores?.....	53
Tabla 27. ¿Consideras que en la municipalidad se toma en cuenta tus sugerencias?	54

Tabla 28. ¿Consideras que las autoridades te brindan confianza para comunicarles tus necesidades y problemas laborales?.....	55
Tabla 29. Valores del coeficiente de correlación de rho de Spearman.....	56
Tabla 30. Correlación de rho de Spearman entre gestión administrativa y comunicación organizacional.	57
Tabla 31. Correlación de rho de Spearman entre planeación y comunicación organizacional	58
Tabla 32. Correlación de rho de Spearman entre organización y comunicación organizacional	59
Tabla 33. Correlación de rho de Spearman entre dirección y comunicación organizacional ..	60
Tabla 34. Correlación de rho de Spearman entre control y comunicación organizacional.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Dimensiones de la gestión administrativa	16
Figura 2. Dimensiones de la comunicación organizacional.....	19
Figura 3. Gestión administrativa (Agrupada)	30
Figura 4: ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado es de acuerdo a las metas y necesidades?.....	31
Figura 5. ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado a la municipalidad es utilizado adecuadamente?	32
Figura 6. ¿Los objetivos y metas guardan relación con las necesidades del distrito?	33
Figura 7. ¿Se realizan las contrataciones de bienes y servicios en base al plan anual de contrataciones?.....	34
Figura 8. ¿Las órdenes para las labores se realizan en función a la jerarquía establecida en el organigrama?.....	35
Figura 9. ¿Considera Ud. que el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal?	36
Figura 10. ¿Cumplen con los manuales de gestión establecidos al momento de tomar decisiones?	37
Figura 11. ¿Las contrataciones del personal que realiza la Municipalidad, guardan relación con lo establecido en el MOF y el ROF.....	38
Figura 12. ¿Considera que se nota el liderazgo de parte de las autoridades en su comunicación que realizan a los trabajadores?	39
Figura 13. ¿Considera Usted que existe liderazgo de las autoridades al momento de comunicar a la población acerca de su gestión?	40

Figura 14. ¿Considera que existe comunicación entre las autoridades y los trabajadores para alcanzar los objetivos de la municipalidad?.....	41
Figura 15. ¿Existe comunicación entre las autoridades y la población que permite identificar las necesidades del distrito?	42
Figura 16. ¿Considera que su desempeño es medido de manera frecuente por las autoridades de la municipalidad?	43
Figura 17. ¿Consideras que se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de la municipalidad?	44
Figura 18. ¿Consideras que se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores?	45
Figura 19. ¿Consideras que es eficiente el desempeño que realizas en tus labores diarias? ...	46
Figura 20. Comunicación organizacional (Agrupado).....	47
Figura 21. ¿Consideras que la información que recibes de las autoridades y directivos de la Municipalidad es útil e importante para el desarrollo de tus actividades?	48
Figura 22. ¿Considera usted que es fluida la comunicación organizacional de los superiores a subordinados?	49
Figura 23. ¿Los mensajes y ordenes que recibe de sus superiores son claras y confiables? ...	50
Figura 24. ¿Las autoridades y directivos de la Municipalidad se preocupan por comunicarle los instrumentos de gestión?	51
Figura 25. ¿Consideras que informas oportunamente de tus labores a tus superiores?	52
Figura 26. ¿Comunicas tus ideas y sugerencias a las autoridades y superiores?	53
Figura 27. ¿Consideras que en la municipalidad se toma en cuenta tus sugerencias?.....	54
Figura 28. ¿Consideras que las autoridades te brindan confianza para comunicarles tus necesidades y problemas laborales?.....	55

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

De acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades (2013) “Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia”. (p. 4), así mismo.

Quienes dirigen la Municipalidad Distrital de Ticiacayan, Pasco, enfrentan desafíos significativos en su gestión administrativa y comunicación organizacional en el año 2024. A pesar de su importancia como entidad de gobierno local, y de la autonomía que gozan, se observan áreas problemáticas que requieren atención y mejora. Estos problemas pueden identificarse debido al descontento de sus pobladores.

“Una adecuada gestión administrativa no solo implica un manejo eficiente y efectivo de los recursos, sino también de los procesos que permita a la institución desarrollarse y mejorar, con la visión que establezca una perspectiva que signifique una ventaja y una posición favorable”. (Robbins y Coulter, 2014, p. 321)

En cuanto a la planificación, de acuerdo con Koontz et al. (2012) es “la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y

decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos”. La municipalidad carece de un enfoque estratégico sólido, lo que se refleja en la falta de alineación entre los objetivos planificados y los logros alcanzados. Esto puede afectar la eficacia y la eficiencia en la prestación de servicios a la comunidad.

El proceso de planeación local es integral, permanente y participativo, articulando a las municipalidades con sus vecinos. En dicho proceso se establecen las políticas públicas de nivel local, teniendo en cuenta las competencias y funciones específicas exclusivas y compartidas establecidas para las municipalidades provinciales y distritales. (LOM, 2013, p. 4)

La estructura organizativa existente puede no ser eficiente ni adaptable a los cambios en el entorno, debido a que se sobre dimensiona algunas unidades con el incremento de personal, esto principalmente por el pago de favores políticos, no teniendo en cuenta los lineamientos técnicos. Esto podría dar lugar a problemas en la asignación de recursos y en la respuesta rápida a situaciones emergentes.

La dirección y el liderazgo en la municipalidad pueden no estar cumpliendo su función de manera efectiva. Se observa una falta de liderazgo transformacional y una comunicación interna deficiente, lo que afecta la motivación y el compromiso de sus colaboradores y la insatisfacción de sus pobladores.

“La Comunicación permite a las entidades informar, motivar e inculcar a sus servidores la cultura organizacional; y de esa manera potenciar el compromiso y el sentimiento de pertenencia de los mismos, a fin de retener el talento humano”. (SERVIR, 2027, p. 2), nos indica que:

Las entidades públicas están formadas por personas que trabajan para alcanzar los diferentes objetivos de la organización. En ese sentido, el proceso de comunicación interna permite a las entidades transmitir los objetivos, misión, visión, metas y valores

estratégicos a sus servidores, lo que genera el compromiso y sentido de pertenencia. Este proceso permite además que los servidores puedan comunicarse con la alta dirección, dando a conocer sus opiniones y sugerencias de lo que ocurre en la entidad. (p. 3)

Así mismo se carece de mecanismos adecuados para evaluar el desempeño organizacional y encargarse de los riesgos de manera proactiva. Esto podría resultar en la falta de aprendizaje organizacional y en la incapacidad de anticipar y mitigar posibles problemas. Que nos conlleva a realizarnos las preguntas siguientes:

¿Cómo impacta la falta de una planificación estratégica sólida y una estructura organizativa eficiente en la capacidad de la municipalidad para alcanzar sus objetivos y proporcionar servicios de calidad a la comunidad?

¿De qué manera la falta de liderazgo efectivo y una comunicación interna deficiente afectan la motivación y el compromiso de los empleados, así como la relación con la comunidad?

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, ubicado en el frontis de la Plaza Principal, Provincia de Pasco, Región Pasco.

1.2.2. Delimitación temporal

El periodo de estudio de la presente investigación comprende el año 2024, de la gestión edil 2023 – 2026.

1.2.3. Delimitación social

Comprende a los colaboradores contratados y nombrados que laboran en la actual gestión.

1.2.4. Delimitación conceptual

Comprende los conceptos de las variables estudiadas:

- ✓ “Gestión administrativa” y
- ✓ “Comunicación organizacional”

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la planeación se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024?
- b) ¿En qué medida la organización se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024?
- c) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024?
- d) ¿En qué medida el control se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación de la gestión administrativa con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de relación de la planeación con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024.
- b) Determinar el nivel de relación de la organización con la comunicación

organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

c) Determinar el nivel de relación de la dirección con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

d) Determinar el nivel de relación del control con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Con nuestra investigación se profundiza en las teorías existentes de nuestras variables estudiadas (Gestión administrativa y comunicación organizacional) mencionando a los autores clásicos y modernos, buscando contribuir a futuras investigaciones, mediante los antecedentes encontrados en los diversos estudios citados.

1.5.2. Justificación metodológica

Fruto de la investigación se pone a disposición un instrumento metodológico “Cuestionario” (uno por cada variable), los mismos que pueden emplearse en futuras exploraciones, los mismos que fueron validado mediante el juicio de expertos, profesionales de la zona.

1.5.3. Justificación práctica

Los resultados que se exponen, serán referentes para quienes administran la Municipalidad distrital de Tíclacayan, a fin de generar soluciones a los problemas revelados, referente a la gestión administrativa y la comunicación organizacional, especialmente nuestras conclusiones y las recomendaciones, para ponerlas en práctica con la finalidad de mejorar su gestión.

1.5.4. Justificación social

Los datos que se analizan en nuestra indagación servirán para que los ciudadanos del distrito de Ticlacayan, conozcan la realidad de la gestión administrativa y la comunicación organizacional que existe en su municipio, y el rol que tienen sus autoridades respecto a e estos temas.

1.6. Limitaciones de la investigación

La disponibilidad de tiempo tanto de nuestros informantes, como el de nosotros los investigadores, fue nuestra principal limitación, esto debido a las labores que realizan en su centro laboral, así mismo fue el referente a lo económico, ya que los gastos que se ejecutaron fueron cubiertos con nuestros propios peculios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. A nivel Internacional

Muñoz y Solórzano (2023) en su indagación se trazaron como objetivo principal “Evaluar la incidencia de la comunicación organizacional en el clima laboral de los servidores públicos para la mejora de la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo 2021-2022” (p. 7), como métodos emplearon el inductivo, deductivo, analítico- sintético, como técnica de investigación utilizaron, la encuesta y la entrevista, la muestra fue de 221 colaboradores, en su conclusión mencionan: Con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos sobre el estado actual del clima laboral de los servidores públicos del GAD del Cantón Portoviejo, se pudo comprobar que los servidores no están satisfechos con el espacio de trabajo que cuentan actualmente ya que es reducido, pero a la vez esto ha sido beneficioso, ya que poseen un clima laboral fructífero, es por ello que los trabajadores del establecimiento público han tratado de buscar e implementar

estrategias adecuadas para cumplir con su labor diario, desempeñándose en cada una de sus funciones con el único fin de servir a la institución y a la sociedad. (p. 50)

Marmolejo (2023) en su indagación se propuso como objetivo principal “Determinar el nivel de influencia que existe de la Comunicación organizacional en el Compromiso organizacional de los trabajadores de cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador” (p. 3), fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental transversal, la muestra fue de 252 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario (uno por cada variable), en su conclusión principal manifiesta que: “La Comunicación organizacional influye en un 88% sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa objeto de estudio” (p. 30)

Lloor y Risco (2021) se propusieron como objetivo principal en su indagación “Establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020, para el conocimiento de los factores que intervienen en el desempeño de sus funciones” (p. 6), como métodos se emplearon el inductivo, deductivo y analítico-sintético, como técnicas se empleó la entrevista y la encuesta, el tipo fue exploratoria, la muestra fue de 80 personas, en su conclusión principal manifiestan:

Según la revisión que se le efectuó a la estructura orgánico funcional que se aplica en el GAD Tosagua, se puede conocer que, con base en el Estatuto Orgánico Funcional por Procesos, esta entidad pública basa el desarrollo de sus funciones por procesos, ya sean estos procesos gobernantes, agregadores o de apoyo. Además, dentro de esta investigación se constató que cada área tiene una serie de atribuciones y responsabilidades, que deben ser cumplidas hacia la consecución de las metas y objetivos de cada departamento y de la institución. (p. 83)

2.1.2. Nacionales

Ugarte (2023) en su indagación se propuso como objetivo principal “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022” (p. 3), fue una investigación de tipo básica, de nivel descriptiva correlacional, el diseño empleado fue el no experimental, fue de enfoque cuantitativo, la muestra la integraron 57 funcionarios, como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, uno por cada variable, al finalizar se concluye que:

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, con un coeficiente de $Rho = 0.555$ y un $p=0.000$, confirmándose que mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral de los funcionarios. (p. 48)

Peña (2022) en la exploración se planteó como objetivo principal “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021” (p. 10), fue una investigación de tipo básica, de diseño correlacional, no experimental de corte transeccional, se empleó la escala de medición de Likert, la muestra fue de 127 personas, se manejó un muestreo no probabilístico, la técnica empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, en su principal conclusión nos manifiesta que:

Se determinó con un valor de 0.466 de r de Pearson y 0.000 de significancia que existe relación positiva, moderada y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, lo que se deduce que si la gestión administrativa es la adecuada, también las habilidades comunicativas son óptimas. (p. 53)

Obregon (2021) en su indagación se propuso como objetivo general “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC, Comas, 2019” (p. 34), fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, el diseño empleado fue el no experimental, de corte transversal, se empleó el método inductivo-deductivo, la muestra estuvo integrada por 98 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario valoradas en la escala de Likert, en su conclusión principal nos menciona que:

Existen evidencias suficientes para manifestar que la gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,788$) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas2019. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. En tal sentido, la relevancia que tiene la gestión en la comunicación en los miembros de una organización es fundamental; para la unión, cooperación y desarrollo de esta; ya que, son los directivos los encargados de encaminar la empresa. (p. 64)

Veliz (2020) en su exploración se propuso como objetivo principal “Determinar la relación entre la gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Majes” (p. 5). La investigación fue de enfoque cuantitativo, como método se aplicó la lógica deductiva, el nivel empleado fue la descriptiva correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, para recoger la muestra se empleo el muestreo probabilístico, la muestra fue de 184 personas, como técnica se empleo la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. En la conclusión principal manifiesta que:

Se determinó una relación significativa, positiva y baja con tendencia moderada entre las variables Comunicación Interna y Gestión Administrativa de la Municipalidad

Distrital de Majes. En cuanto a la hipótesis planteada, ésta se acepta, pero con cautela, dado que la relación de las variables no es muy fuerte. (p. 94)

2.1.3. Locales

Espíritu (2022) en su indagación que tuvo como objetivo principal “Determinar de qué manera incide la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020” (p. 5), fue una investigación de tipo descriptiva, de nivel correlacional, se emplearon los métodos descriptivo, inductivo y deductivo, el diseño manipulado fue no experimental transversal, la muestra fue de 55 personas, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario en la escala de Likert, en su conclusión expone que:

Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio hallándose una correlación de (0.933), ante las evidencias estadísticas encontradas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Es alto el grado de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020. (p. 61)

Paucar y Rosas (2023) en su exploración se trazaron como objetivo general “Determinar el nivel de relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Clima Organizacional de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacán, 2021”. Fue una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, se empleó el método científico, de diseño no experimental transeccional, se trabajo con una muestra de 25 personas, se empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario uno por cada variable con (12 preguntas), en la escala de Likert, al finalizar mencionan que:

De acuerdo con los resultados encontrados respecto a nuestra hipótesis general, debemos manifestar que existe una alta relación entre la Comunicación Organizacional y el Clima Organizacional de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacán, 2021, el mismo que según la correlación de Pearson es del orden de ,965. (p. 74)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión administrativa

De acuerdo con diversas teorías y autores la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones principales dentro de la gestión de cualquier organización, los cuales son: “planificación, organización, dirección y control”, las mismas que son consideradas trascendentales para el correcto ejercicio de una organización, en nuestro caso una entidad pública, con su correcta aplicación, se puede conseguir el cumplimiento y el logro de los objetivos institucionales, el mismo que repercute en una eficiente prestación de servicios a sus usuarios.

Fue Fayol (1949) considerado como el “Padre de la administración” quien considera el acto de administrar como:

- **Planear:** “Visualizar el futuro y trazar el programa de acción”.
- **Organizar:** “Construir las estructuras material y social de la empresa”.
- **Dirigir:** “guiar y orientar al personal”.
- **Coordinar:** “enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos”.
- **Controlar:** “verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas”.

Así mismo Fayol considera la Administración como “el conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz”.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2014) “Una adecuada gestión administrativa no solo implica un manejo eficiente y efectivo de los recursos, sino también de los procesos que permita a la institución desarrollarse y mejorar, con la visión que establezca una perspectiva que signifique una ventaja y una posición favorable”. (p. 321)

La Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Anzola, 2002, p.135)

De acuerdo con Koontz et al., (2012) La gestión administrativa, es determinada como un proceso que, en su relación, soporta diversas operaciones, ligadas, como un conjunto relacionado y ejecutado para obtener el máximo beneficio posible, constituye, primordialmente a las, actividades, medios, actores envueltos en el trabajo. (p. 167)

Para Jones y George (2010) “La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”. (p. 5)

Planeación

De acuerdo con Jones y George (2010) “La planeación es el proceso que usan los administradores para identificar y seleccionar las metas y actividades apropiadas para una organización”. (p. 263)

La planeación, es la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de

manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (Koontz, et al., 2012, p. 108)

Según Hellriegel et al. (2009) “Una planeación adecuada propicia el aprendizaje en toda la organización, entre otras cosas porque descubre problemas y oportunidades fundamentales, así como nuevas estrategias” (p. 215)

Según Münch (2010) las ventajas de la planeación son:

- “Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución”.
- “Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro”.
- “Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas”.
- “Establece la base para efectuar el control”. (Münch, 2010, p. 231)

Organización

Münch (2014) nos menciona que “El propósito de la Organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos” (p. 57), del mismo modo Chiavenato (2011) nos menciona que la organización consiste en “Dividir el trabajo, es determinar las actividades para alcanzar los objetivos concebidos, agrupar las actividades en una estructura lógica, designar a las personas para que las lleven a cabo (cargos y tareas), asignar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos” (p. 134).

Para Bateman y Snell (2009) Es la “Función de la administración de unir y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos y de información, entre otros, necesarios para alcanzar las metas” (p. 71)

Quienes dirigen las organizaciones son los comprometidos con su éxito, tal como lo aprecian Robbins y Coulter (2010) “Los gerentes (o quienes dirigen) también

son responsables de acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la empresa. A esta función la llamamos organización” (p. 129).

Chiavenato, (2014) indica que la organización radica en: “Dividir el trabajo, es determinar las actividades para alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, designar a las personas para que las lleven a cabo (cargos y tareas), asignar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos”. (p. 254)

Dirección

Para Chiavenato, (2014) “Su función es poner en acción y dinamizar la empresa; está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa”. (p. 153)

De acuerdo con Bateman y Snell (2009) Es la “Función de la administración de unir y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos y de información, entre otros, necesarios para alcanzar las metas”.

Para Koontz, et al. (2012) “La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo”

Münch (2010) nos exterioriza que, si bien es cierto que todas las fases del proceso administrativo revisten igual categoría, “Es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir”.

Control

Según varios autores, radica en “verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones”. Para Bateman y Snell (2009)

es la “Función de la administración que monitorea el desempeño y realiza los cambios necesarios” (p. 115)

El control, en general, consiste en “medir los resultados reales y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas”.

El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar, ya que no basta con identificar las desviaciones si después no se hace nada para ponerlas en práctica. Es decir que no basta con identificar los errores o fallas que estoan ocurriendo, sino que es necesario corregirlas.

Segun Hitt et al. (2006) Controlar, en el contexto organizacional, significa:

Ajustarse o estar en conformidad con las especificaciones o los objetivos. Entonces, en ese sentido, las responsabilidades que tienen los administradores en cuanto al control buscarían restringir la libertad de alguien. Un administrador no puede controlar sin aplicar restricciones. Sin embargo, ya sea esto bueno o malo para el individuo o grupo a los que se controla, el individuo que determina la cantidad y el tipo de control, o la organización en su conjunto, dependen de las consecuencias del control, cuyas perspectivas están en consideración. (p. 189)

Figura 1. Dimensiones de la gestión administrativa



Elaboración propia

2.2.2. Comunicación organizacional

Son diversos los autores que mencionan que la comunicación son técnicas y actividades enfocadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se proporcionan entre los componentes de la organización, para poder influir en las “opiniones, actitudes y conductas” del conjunto interno y externo de la organización, con el fin de desempeñar con los objetivos de forma eficaz y eficientemente. Es manejada como una herramienta meritoria para promover el cambio en una organización, considerando que la comunicación y retroalimentación de la misma debe ser expresiva y bien dirigida para consumar un cambio de manera armoniosa y con menos inseguridad.

La Comunicación organizacional se convierte en una herramienta fundamental para enfrentar esos cambios, por la sencilla razón que es ella la que permitirá que los miembros de una organización trabajen alineados hacia un mismo objetivo. Si bien la comunicación se ha convertido en un valor en sí mismo para el funcionamiento de las organizaciones, el hecho de que todos los miembros de una organización posean la capacidad de comunicarse con otras personas o con el entorno en muchas ocasiones dificulta la adopción de metodologías y procesos para orientar la comunicación de manera profesional. Es decir, todos podemos comunicarnos y por consiguiente creemos erróneamente que es una habilidad natural que no necesitamos trabajar. (Crespo et al., 2015, p. 4 y 6)

De acuerdo con SERVIR (2017) “La Comunicación permite a las entidades informar, motivar e inculcar a sus servidores la cultura organizacional; y de esa manera potenciar el compromiso y el sentimiento de pertenencia de los mismos, a fin de retener el talento humano”. (p. 2), así mismo nos sugiere que:

Las entidades públicas están formadas por personas que trabajan para alcanzar los diferentes objetivos de la organización. En ese sentido, el proceso de comunicación

interna permite a las entidades transmitir los objetivos, misión, visión, metas y valores estratégicos a sus servidores, lo que genera el compromiso y sentido de pertenencia. Este proceso permite además que los servidores puedan comunicarse con la alta dirección, dando a conocer sus opiniones y sugerencias de lo que ocurre en la entidad. (p. 3)

Quienes dirigen las organizaciones deben entender que, si no existe una buena comunicación en la entidad o si la misma se encuentra en una sola dirección, es viable que el rendimiento laboral de los colaboradores se minimice. Varios estudios han confirmado que aquellas entidades en las que la comunicación es sincera y va en todas las direcciones, los colaboradores son más felices y muestran una mayor productividad.

2.2.3. Dimensiones de la Comunicación Organizacional

Para efectos de nuestra indagación se tiene en cuenta lo dispuesto en la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos" de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2017)

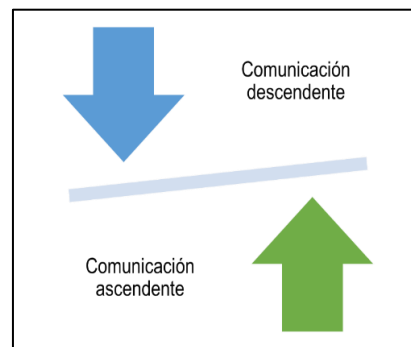
La comunicación descendente

“Es la que surge desde la alta dirección y desciende a los distintos niveles de la entidad. Su finalidad es proporcionar información a sus servidores/as civiles sobre sucesos de la entidad pública, acciones a seguir, entre otros”. (Servir, 2017, p. 3)

La comunicación ascendente

“Surge de los/las servidores/as civiles y puede ascender hasta la alta dirección de la entidad. Es la que permite conocer las opiniones de sus servidores civiles respecto a los temas que se planteen, como la percepción sobre el clima laboral, políticas y estrategias de gestión, entre otros”. (Servir, 2017, p. 3)

Figura 2. Dimensiones de la comunicación organizacional



Elaboración propia

2.3. Definición de términos básicos

- a)** Comunicación Ascendente: “Comunicación que fluye hacia arriba, de los empleados a los gerentes” (Robbins y Coulter, 2010, p. 553)
- b)** Comunicación Descendente: “Comunicación que fluye hacia abajo desde un gerente a los empleados” (Robbins y Coulter, 2010, p. 553)
- c)** Comunicación Formal: “Comunicación que tiene lugar por los acuerdos de trabajo organizacionales prescritos” (Robbins y Coulter, 2010, p. 553)
- d)** Comunicación interna: “Debe ser bidireccional, ya que eso permite comunicar y recibir respuesta, generándose la retroalimentación mutua e interacción entre los/las servidores/as con sus superiores jerárquicos y la alta dirección”. (SERVIR, 2017 2, p. 2)
- e)** Comunicación no Verbal: “Comunicación transmitida sin palabras” (Robbins y Coulter, 2010, p. 553)
- f)** Comunicación: “Dos o más individuos o grupos comparten información para llegar a un entendimiento común”. (Jones y George, 2010, p. 668)
- g)** Delegación de autoridad: Se da cuando un superior otorga criterio a un subordinado para que tome decisiones. (Koontz et al., 2012, p. 612)
- h)** Eficacia: “La gestión se organiza para el cumplimiento oportuno de los objetivos y

las metas gubernamentales”. (LOPE - Congreso de la República, 2007)

- i)** Eficiencia: “La gestión se realiza optimizando la utilización de los recursos disponibles, procurando innovación y mejoramiento continuo”. (LOPE - Congreso de la República, 2007)
- j)** El proceso administrativo: “Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (Münch, 2007, p. 37)
- k)** Estrategia: “Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos”. (Koontz et al., 2012, p. 617)
- l)** Metas: “Documentos que describen como lograr los objetivos”. (MEF, 2018).
- m)** Objetivos: “Resultados deseados o propósitos”. (MEF 2018).
- n)** Organización: “Es la unidad en sociedad que ha sido coordinada en forma racional y que abarca dos o más sujetos, quienes funciona sobre una base de relativa constancia, para alcanzar un mismo objetivo o conjunto de objetivos comunes”. (Chiavenato, 2014)
- o)** Planeación: “Selección de proyectos y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas”. (Koontz et al., 2012, p. 617)
- p)** Sinergia: “Mejoras en el desempeño que se dan cuando los individuos y los departamentos de una organización coordinan sus acciones. Ganancias en el desempeño que resultan cuando individuos y departamentos coordinan sus actividades”. (Jones y George, 2010, p. 677)
- q)** Sistemas. “Conjunto de elementos interdependientes e interactuantes que forman un todo organizado cuyo propósito es alcanzar un objetivo”. (Chiavenato, 2009, p. 506)

- r) Unidad de mando: “Relación de rendición de cuentas en que un empleado sólo recibe órdenes y rinde cuentas a un único superior” (Jones y George, 2010, p. 678)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La planeación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.
- b) La organización se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.
- c) La dirección se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.
- d) El control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

2.5. Identificación de variables

A. Variable independiente

(Ox) Gestión administrativa

B. Variable dependiente

(Oy) Comunicación organizacional

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión Administrativa	Louffat (2015) se refiere a gestión administrativa como “el proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control) encargado de potenciar los recursos en sus diversos ámbitos para así cumplir con lo establecido en la organización”.	Planificación	Presupuesto	1,2,
			Objetivos y metas	3,4
		Organización	Organigrama	5,6,
			Manuales de gestión	7,8,
		Dirección	Liderazgo	9,10,
			Comunicación	11,12,
		Control	Medición del desempeño	13,14,
			Establecimiento de estándares	15,16.
Comunicación organizacional	“Son los actos que se realizan dentro de la entidad para difundir mensajes a los/las servidores/as civiles que la conforman” (SERVIR, 2017, p. 2)	Comunicación descendente	Sugerencias	1,2,3,4
			Fluidez	
			Claridad	
		Comunicación ascendente	Oportunidad	5,6,7,8
			Sugerencias	
			Confianza	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Asumirá una investigación de tipo básica, la que Según Tamayo y Tamayo (2003) “Aquel tipo de investigación que tiene como finalidad aumentar el conocimiento teórico, sin que exista necesariamente una intención de aplicación práctica inmediata.” (p. 116).

3.2. Nivel de investigación

Se manejó el estudio correlacional, de acuerdo con Santos et al. (2022), “miden la relación existente entre dos o más variables. La correlación puede ser negativa o positiva, de -1 hasta 1, cuando el grado de correlación se aproxima a cero (0) se dice que no existe relación alguna entre las dos variables. (p. 82)

3.3. Métodos de investigación

Arroyo (2020) indica que: “En su sentido más general el método se define como la manera, el medio para alcanzar un objetivo, o como procedimiento para ordenar, realizar y ejecutar tareas o actividades” (p. 72).

3.3.1. Método general

Se empleo el método científico, el que de acuerdo a Kerlinger (1988) “Es sistemática, empírica y crítica. Sistemática porque no deja los hechos a la casualidad, sino que se trata de una actividad disciplinada. Empírica porque se trata de recolectar y analizar datos de la realidad. Finalmente, es crítica por que evalúa y mejora de manera constante”.

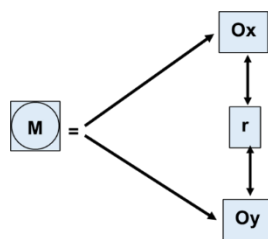
3.3.2. Métodos específicos

- a) Método Inductivo: Es la creación de conocimientos que van de lo particular a lo general. Instaurando proposiciones de carácter general deducidas de la observación y del estudio razonado de los hechos y fenómenos específicos.
- b) Método Deductivo: Es el raciocinio especulativo que lleva de lo general a lo particular. Nos Admitirá partir de proposiciones o supuestos generales que se procede a otra proposición o juicio específico.
- c) Método Correlacional: Se busca determinar la relación entre nuestras dos variables de la investigación: Gestión administrativa y comunicación organizacional.

3.4. Diseño de investigación

El diseño es No experimental, ya que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es “Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174), así mismo transeccionales o transversales ya que nuestra intención es: “Describir nuestras variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado”. (176).

De acuerdo a la figura siguiente:



Se describe la relación ($O_X O_Y$) Donde:

M: Muestra

O_X : Gestión administrativa

O_Y : Comunicación Organizacional

r: Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Arias (2012) nos revela que “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 57).

En nuestro caso de acuerdo a los datos proporcionados por el encargado de la administración, son 32 personas entre directivos, empleados y personal de servicio.

3.5.2. Muestra

Al tenerse una población pequeña, no será necesaria tener una muestra, se trabajará con lo que se denomina muestra censal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Se empleo la Encuesta, la que de acuerdo con Cea (2001) “constituye una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta. Puede utilizarse de forma aislada, o en conjunción con otras estrategias de investigación”. (p. 265)

3.6.2. Instrumentos

Se utilizó el Cuestionario el que de acuerdo con Espinoza (2014) “Es un instrumento de investigación que está estructurado con un conjunto de preguntas para obtener información sobre el objeto de investigación. Utiliza preguntas cerradas, preferentemente” (p. 109)

En nuestro caso serán dos cuestionarios (uno por cada variable estudiada), las que contendrán preguntas cerradas del 1 al 5, en la escala de Likert.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Se llevó a cabo una exhaustiva revisión de la literatura académica, así como de tesis previas en el campo de estudio, con el fin de identificar los instrumentos de investigación más apropiados para medir las variables relacionadas con la gestión administrativa y la comunicación organizacional. Basándonos en esta revisión, se diseñaron cuestionarios específicos para este estudio (ver anexo 01).

Una vez seleccionados los instrumentos, se procedió a su validación utilizando técnicas adecuadas, como la validación de contenido, la validación de constructo y la validación de criterio (ver anexo 02). Esto incluyó una revisión por parte de expertos de nuestra región conocedores de la materia investigada, quienes evaluaron la relevancia y adecuación de los ítems, asegurando la validez de los instrumentos.

Se utilizaron técnicas estadísticas apropiadas, como el coeficiente alfa de Cronbach, para evaluar la confiabilidad de los instrumentos en términos de consistencia interna, tal como se aprecia en las figuras.

Tabla 1. Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	16

Fuente: Procesado con el SPSS V. 28

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable comunicación organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	8

Fuente: Procesado con el SPSS V. 28

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

“La gestión de datos abarca diferentes tareas y disciplinas” (Pardo y Ruiz, 2016), para lo cual emplearemos el Excel y la gestión de datos con SPSS, la misma que se refiere a “las tareas que aborda un analista de datos antes de comenzar el análisis: introducir o importar los datos, transformarlos hasta hacerles tomar la forma deseada, definir y etiquetar las variables, poner filtros, identificar anomalías, editar y exportar los resultados, etc.”

El análisis se realizó de acuerdo a las siguientes fases.

- a) Referir los datos, con los valores o puntuaciones obtenidas para cada variable, en la Escala de Likert (las mismas que van del 1 al 5). Una distribución de las frecuencias

- b) Elaboración de las figuras, y del diagrama de barras, por cada una de nuestras preguntas.
- c) Análisis e interpretación de los resultados derivados, por cada pregunta formulada
- d) Ejecución de la prueba de hipótesis, mediante la correlación con la rho de Spearman.
- e) Discusión de los resultados.

3.9. Tratamiento estadístico

De acuerdo con Zurita (2010) “Los datos, como tales, no son más que materia prima dispuesta a ser procesada, ellos por sí solo poco o nada pueden decirnos. Para que podamos tomar decisiones racionales, necesitamos procesarlos, esto es convertirlos en información”. (p. 70),

Una vez recopilado los datos, se realizó una revisión minuciosa de los datos para identificar posibles errores, valores atípicos o datos faltantes. Luego se hará uso de las estadísticas descriptivas como medias, medianas, desviaciones estándar y percentiles para resumir y describir las características clave de los datos.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Se trato con veracidad e imparcialidad los datos obtenidos de los instrumentos de investigación, así como se realizó un uso adecuado de las fuentes de información, ejecutando las citas de acuerdo a las “Normas APA” y al “Reglamento de grados y títulos” de la Universidad.

Se mantiene la confidencialidad de la identidad, así como de las respuestas de nuestros informantes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo de esta investigación se llevó a cabo con el propósito de recopilar datos empíricos que permitan analizar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional.

Para ello se diseñaron cuestionarios específicos para medir las variables, la población objetivo estuvo compuesta por 32 trabajadores. Se realizó un muestreo no probabilístico, donde se incluyó a todos los empleados disponibles durante el periodo de recolección de datos.

Las encuestas se realizaron de manera presencial, asegurando que cada participante comprendiera las preguntas y respondiera de manera sincera y precisa. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de las respuestas para fomentar la honestidad y precisión en las respuestas de los participantes. Una vez completadas las encuestas, se revisaron todos los cuestionarios para asegurar que no hubiera respuestas incompletas o inconsistencias. Los datos se codificaron y se ingresaron en una base de datos electrónica para su posterior análisis.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

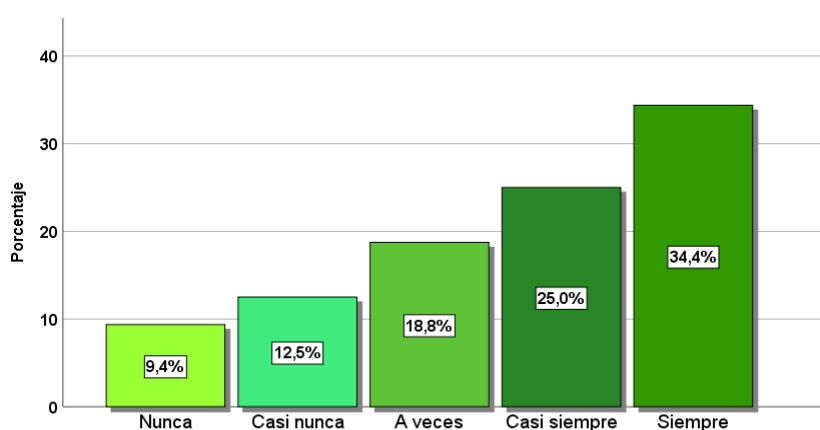
4.2.1. Análisis descriptivo de la gestión administrativa

Tabla 3. Gestión administrativa (Agrupada)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4
Casi nunca	4	12,5
A veces	6	18,8
Casi siempre	8	25,0
Siempre	11	34,4
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 3. Gestión administrativa (Agrupada)



Interpretación:

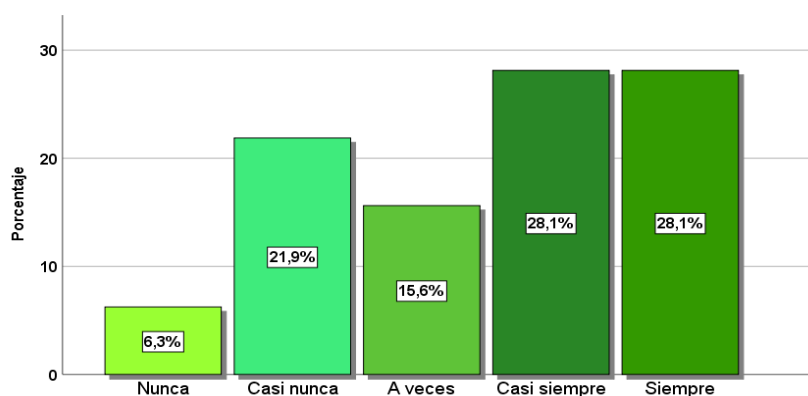
A partir de los resultados presentados en la tabla 3 y la figura 3, se observa que el 34.4% de los encuestados están siempre de acuerdo con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Ticlacayan. Un 25% declara estar casi siempre de acuerdo, mientras que el 18.8% opina que solo a veces. Por otro lado, el 12.5% expresa que casi nunca están de acuerdo y el 9.4% señala que nunca lo están.

Tabla 4. ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado es de acuerdo a las metas y necesidades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3
Casi nunca	7	21,9
A veces	5	15,6
Casi siempre	9	28,1
Siempre	9	28,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 4: ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado es de acuerdo a las metas y necesidades?



Interpretación:

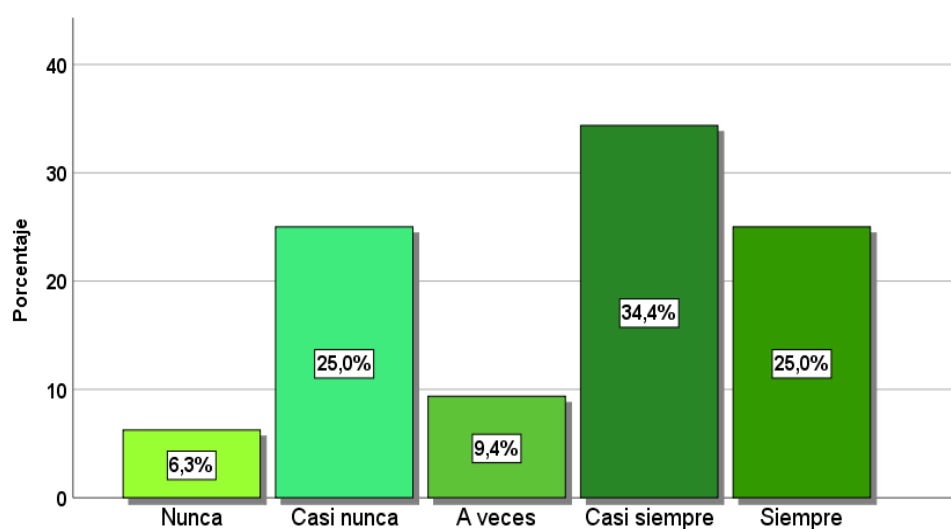
A partir de los resultados presentados en la tabla 4 y la figura 4, se observa que el 34,4% de los encuestados considera que siempre el presupuesto asignado es de acuerdo a las metas y necesidades de la municipalidad distrital de Ticlacayan, igual un 28,1% declara que casi siempre esta, mientras que el 21,9% opina que casi nunca. Por otro lado, el 15,6% expresa que a veces y el 6,3% señala que nunca lo está.

Tabla 5: ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado a la municipalidad es utilizado adecuadamente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3
Casi nunca	8	25,0
A veces	3	9,4
Casi siempre	11	34,4
Siempre	8	25,0
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 5. ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado a la municipalidad es utilizado adecuadamente?



Interpretación:

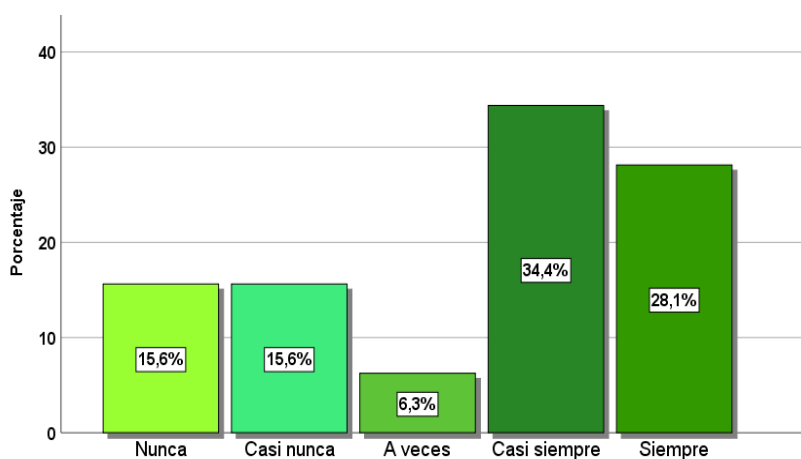
A partir de los resultados presentados en la tabla 5 y la figura 5, se observa que el 34.4% de los encuestados considera que casi siempre el presupuesto asignado a la municipalidad distrital de Ticlacayan es utilizado adecuadamente, un 25% declara que siempre, igual que el 25% opina que casi nunca. Por otro lado, el 9,4% expresa que a veces y el 6,3% señala que nunca.

Tabla 6. ¿Los objetivos y metas guardan relación con las necesidades del distrito?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	5	15,6
A veces	2	6,3
Casi siempre	11	34,4
Siempre	9	28,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6. ¿Los objetivos y metas guardan relación con las necesidades del distrito?



Interpretación:

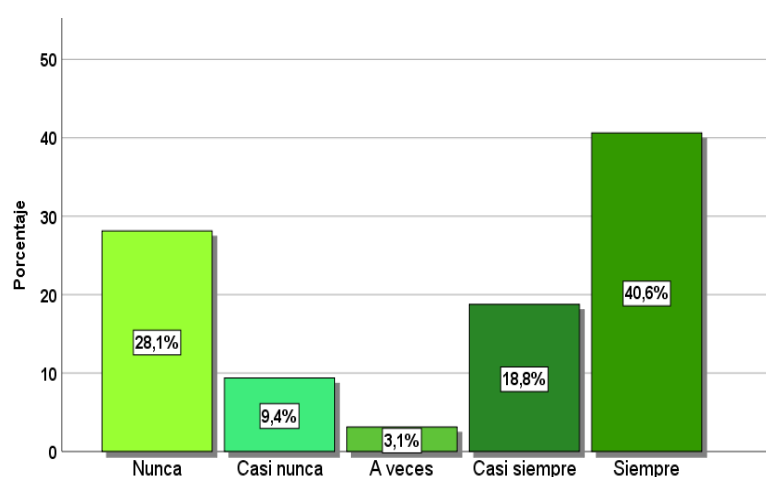
A partir de los resultados presentados en la tabla 6 y la figura 6, se observa que el 34.4% de los encuestados considera que casi siempre los objetivos y metas de la municipalidad distrital de Ticlacayan guardan relación con las necesidades del distrito, un 28,1% declara que siempre, el 15,6% opina que casi nunca, igual que el 15,6% que señala que nunca. Por otro lado, el 6.3% expresa que a veces.

Tabla 7. ¿Se realizan las contrataciones de bienes y servicios en base al plan anual de contrataciones?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	28,1
Casi nunca	3	9,4
A veces	1	3,1
Casi siempre	6	18,8
Siempre	13	40,6
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7. ¿Se realizan las contrataciones de bienes y servicios en base al plan anual de contrataciones?



Interpretación:

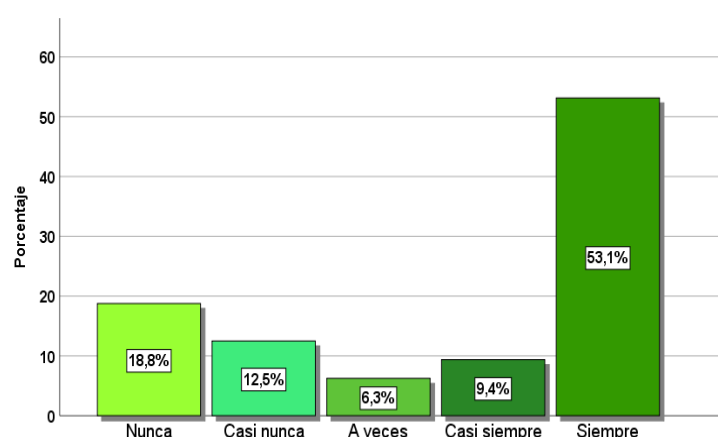
A partir de los resultados presentados en la tabla 7 y la figura 7, se observa que el 40,6% de los encuestados considera que siempre se realizan las contrataciones de bienes y servicios en base al plan anual de contrataciones de la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 28,1% declara que nunca, el 18,8% opina que casi siempre, el 9,4% señala que casi nunca y el 3,1% expresa que a veces.

Tabla 8. ¿Las órdenes para las labores se realizan en función a la jerarquía establecida en el organigrama?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	18,8
Casi nunca	4	12,5
A veces	2	6,3
Casi siempre	3	9,4
Siempre	17	53,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 8. ¿Las órdenes para las labores se realizan en función a la jerarquía establecida en el organigrama?



Interpretación:

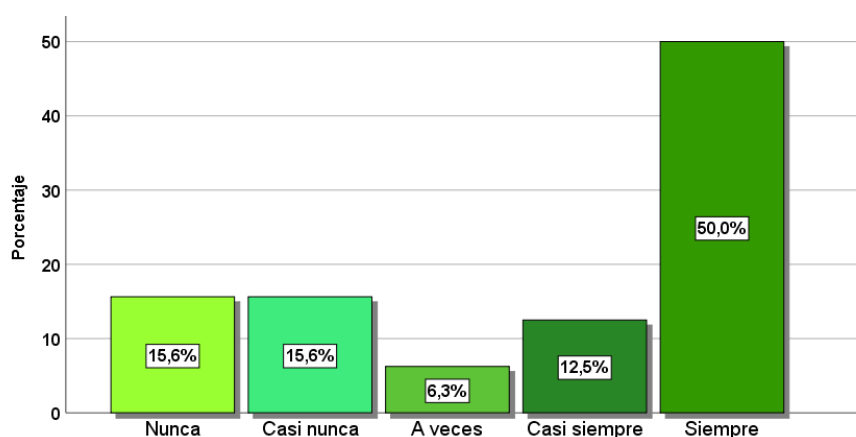
A partir de los resultados presentados en la tabla 8 y la figura 8, se observa que el 53,1% de los encuestados considera que siempre las órdenes para las labores se realizan en función a la jerarquía establecida en el organigrama de la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 18,8% declara que nunca, el 12,5% opina que casi nunca, el 9,4% señala que casi siempre y el 6,3% expresa que a veces.

Tabla 9. ¿Considera Ud. que el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	5	15,6
A veces	2	6,3
Casi siempre	4	12,5
Siempre	16	50,0
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9. ¿Considera Ud. que el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal?



Interpretación:

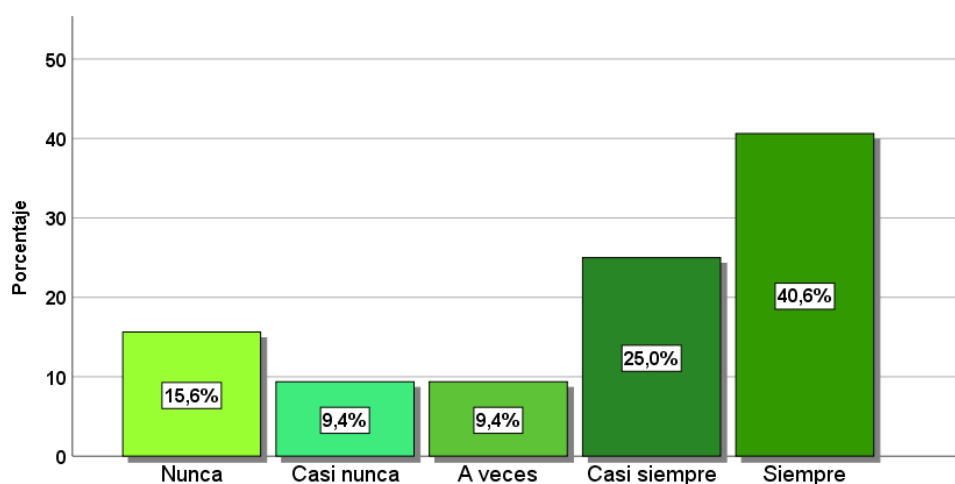
A partir de los resultados presentados en la tabla 9 y la figura 9, se observa que el 50% de los encuestados considera que siempre el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal de la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 15,6% declara que nunca, igual el 15,6% opina que casi nunca, el 12,5% señala que casi siempre y el 6,3% expresa que a veces.

Tabla 10. ¿Cumplen con los manuales de gestión establecidos al momento de tomar decisiones?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	3	9,4
A veces	3	9,4
Casi siempre	8	25,0
Siempre	13	40,6
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 10. ¿Cumplen con los manuales de gestión establecidos al momento de tomar decisiones?



Interpretación:

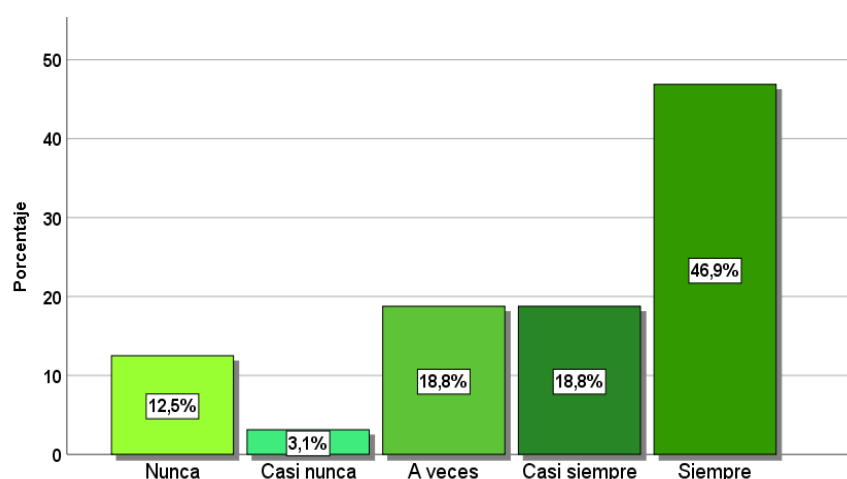
A partir de los resultados presentados en la tabla 10 y la figura 10, se observa que el 40,6% de los encuestados considera que siempre se cumplen con los manuales de gestión establecidos al momento de tomar decisiones en la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que casi siempre, el 15,6% opina que nunca, el 9,4% señala que casi nunca igual el 9,4% expresa que a veces.

Tabla 11. ¿Las contrataciones del personal que realiza la Municipalidad, guardan relación con lo establecido en el MOF y el ROF?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	1	3,1
A veces	6	18,8
Casi siempre	6	18,8
Siempre	15	46,9
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 11. ¿Las contrataciones del personal que realiza la Municipalidad, guardan relación con lo establecido en el MOF y el ROF?



Interpretación:

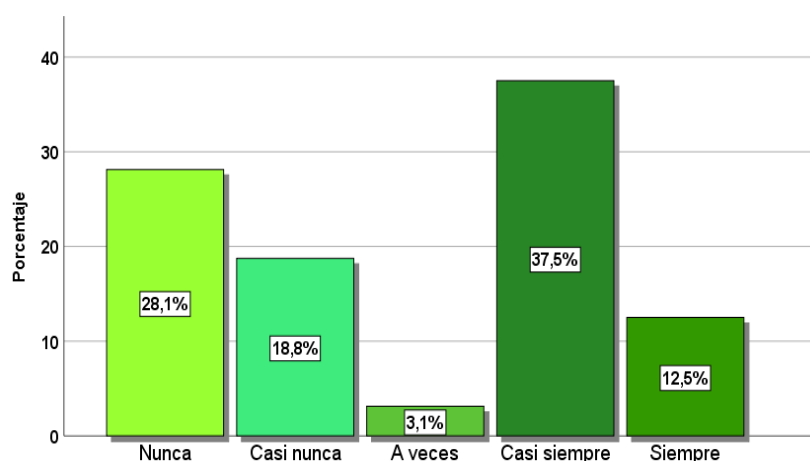
A partir de los resultados presentados en la tabla 11 y la figura 11, se observa que el 46,9% de los encuestados considera que siempre las contrataciones del personal que realiza la Municipalidad distrital de Tílacayan, guardan relación con lo establecido en el MOF y el ROF, un 18,8% declara que casi siempre, igual el 18,8% opina que a veces, el 12,5% señala que nunca y el 3,1% expresa que casi nunca.

Tabla 12. ¿Considera que se nota el liderazgo de parte de las autoridades en su comunicación que realizan a los trabajadores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	28,1
Casi nunca	6	18,8
A veces	1	3,1
Casi siempre	12	37,5
Siempre	4	12,5
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 12. ¿Considera que se nota el liderazgo de parte de las autoridades en su comunicación que realizan a los trabajadores?



Interpretación:

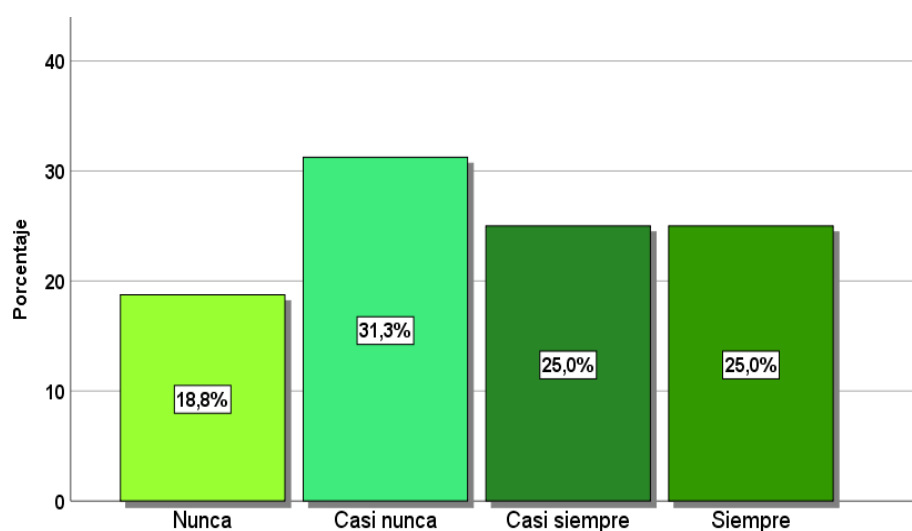
A partir de los resultados presentados en la tabla 12 y la figura 12, se observa que el 37,5% de los encuestados considera que casi siempre se nota el liderazgo de parte de las autoridades en su comunicación que realizan a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 28,1% declara que nunca, el 18,8% opina que casi nunca, el 12,5% señala que siempre y el 3,1% expresa que a veces.

Tabla 13. ¿Considera Usted que existe liderazgo de las autoridades al momento de comunicar a la población acerca de su gestión?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	18,8
Casi nunca	10	31,3
Casi siempre	8	25,0
Siempre	8	25,0
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 13. ¿Considera Usted que existe liderazgo de las autoridades al momento de comunicar a la población acerca de su gestión?



Interpretación:

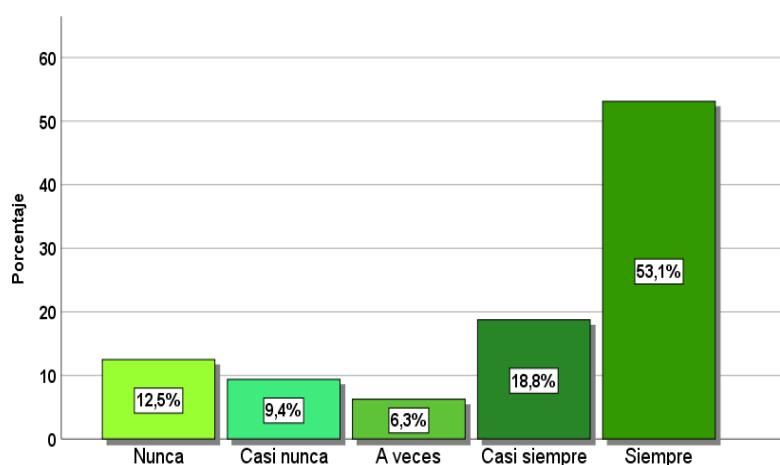
A partir de los resultados presentados en la tabla 13 y la figura 13, se observa que el 31,3% de los encuestados considera que casi nunca existe liderazgo de las autoridades al momento de comunicar a la población acerca de la gestión de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que siempre, igual el 25% opina que casi siempre, y el 18,8% expresa que nunca.

Tabla 14. ¿Considera que existe comunicación entre las autoridades y los trabajadores para alcanzar los objetivos de la municipalidad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	3	9,4
A veces	2	6,3
Casi siempre	6	18,8
Siempre	17	53,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 14. ¿Considera que existe comunicación entre las autoridades y los trabajadores para alcanzar los objetivos de la municipalidad?



Interpretación:

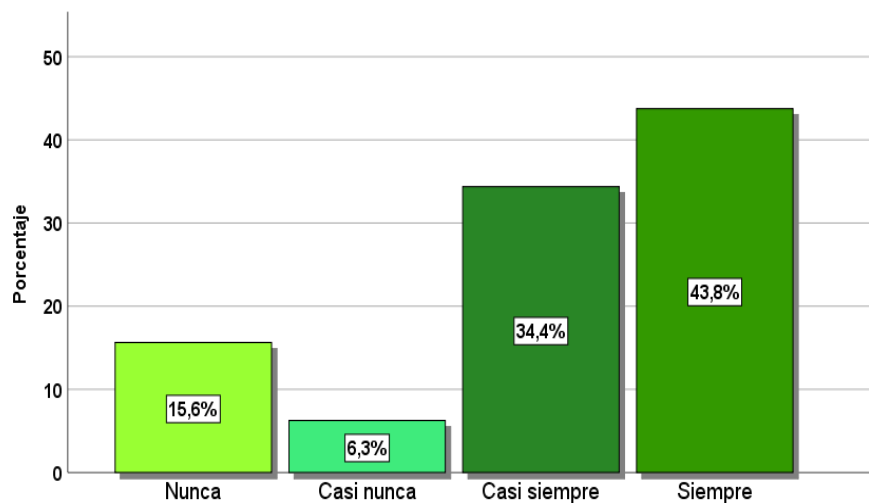
A partir de los resultados presentados en la tabla 14 y la figura 14, se observa que el 53,1% de los encuestados considera que siempre existe comunicación entre las autoridades y los trabajadores para alcanzar los objetivos de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 18,8% declara que casi siempre, el 12,5% opina que nunca, el 9,4% señala que casi nunca y el 6,3% expresa que a veces.

Tabla 15. ¿Existe comunicación entre las autoridades y la población que permite identificar las necesidades del distrito?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	2	6,3
Casi siempre	11	34,4
Siempre	14	43,8
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 15. ¿Existe comunicación entre las autoridades y la población que permite identificar las necesidades del distrito?



Interpretación:

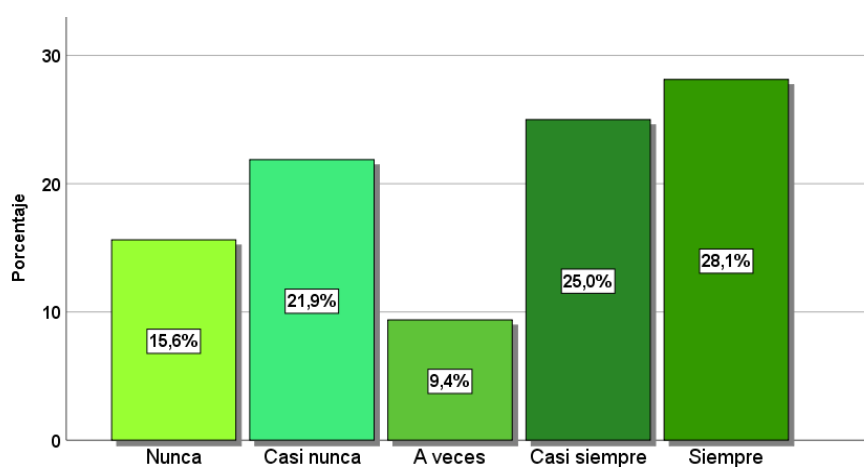
A partir de los resultados presentados en la tabla 15 y la figura 15, se observa que el 43,8% de los encuestados considera que siempre existe comunicación entre las autoridades y la población que permite identificar las necesidades del distrito de Ticlacayan, un 34,4% declara que casi siempre, el 15,6% opina que nunca, y el 6,3% expresa que casi nunca.

Tabla 16. ¿Considera que su desempeño es medido de manera frecuente por las autoridades de la municipalidad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	7	21,9
A veces	3	9,4
Casi siempre	8	25,0
Siempre	9	28,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 16. ¿Considera que su desempeño es medido de manera frecuente por las autoridades de la municipalidad?



Interpretación:

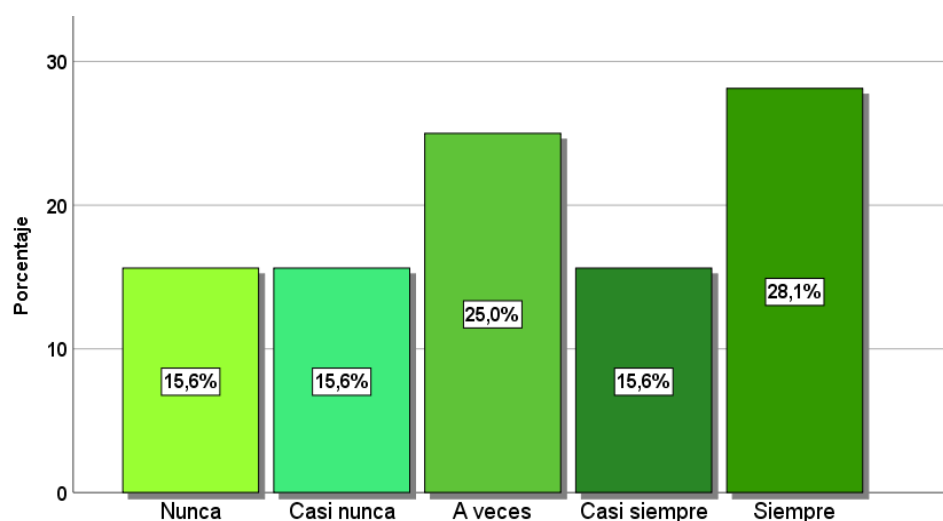
A partir de los resultados presentados en la tabla 16 y la figura 16, se observa que el 28,1% de los encuestados considera que siempre su desempeño es medido de manera frecuente por las autoridades de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que casi siempre, el 21,9% opina que casi nunca, el 15,6% señala que nunca y el 9,4% expresa que a veces.

Tabla 17. ¿Consideras que se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de la municipalidad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	5	15,6
A veces	8	25,0
Casi siempre	5	15,6
Siempre	9	28,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 17. ¿Consideras que se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de la municipalidad?



Interpretación:

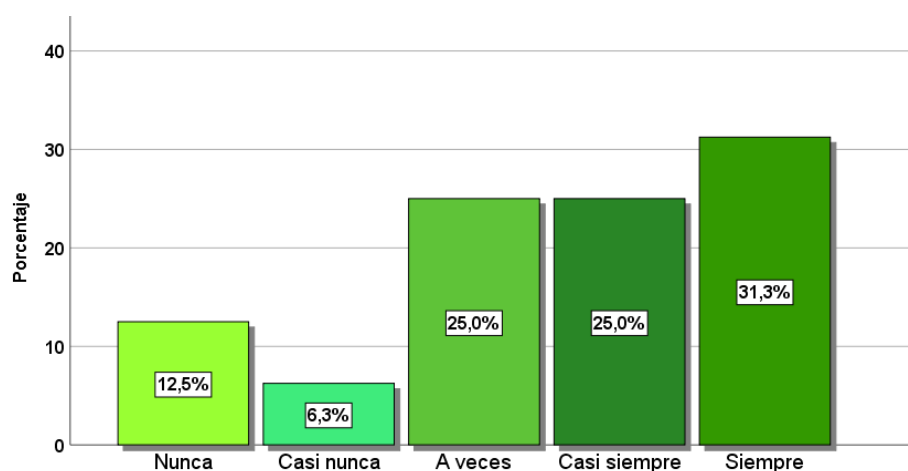
A partir de los resultados presentados en la tabla 17 y la figura 17, se observa que el 28,1% de los encuestados considera que siempre se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que a veces, el 15,6% opina que casi nunca, igual el 15,6% señala que nunca y el 15,6% expresa que casi siempre.

Tabla 18. ¿Consideras que se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	2	6,3
A veces	8	25,0
Casi siempre	8	25,0
Siempre	10	31,3
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 18. ¿Consideras que se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores?



Interpretación:

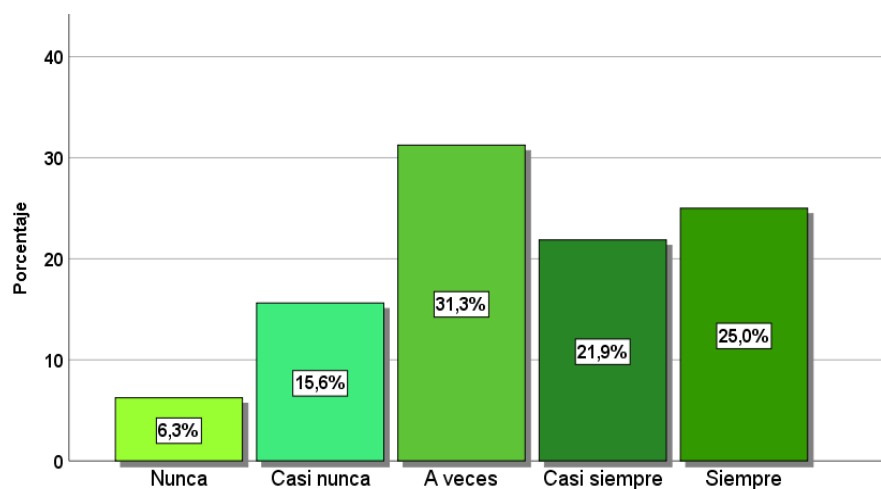
A partir de los resultados presentados en la tabla 18 y la figura 18, se observa que el 31.3% de los encuestados considera que siempre se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que casi siempre, igual el 25% opina que a veces, el 12,5% señala que nunca y el 6,3% expresa que casi nunca.

Tabla 19. ¿Consideras que es eficiente el desempeño que realizas en tus labores diarias?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3
Casi nunca	5	15,6
A veces	10	31,3
Casi siempre	7	21,9
Siempre	8	25,0
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 19. ¿Consideras que es eficiente el desempeño que realizas en tus labores diarias?



Interpretación:

A partir de los resultados presentados en la tabla 19 y la figura 19, se observa que el 31.3% de los encuestados considera que a veces es eficiente el desempeño que realiza en sus labores diarias de la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que siempre, el 21,9% opina que casi siempre, el 15,6% señala que casi nunca y el 6,3% expresa que nunca.

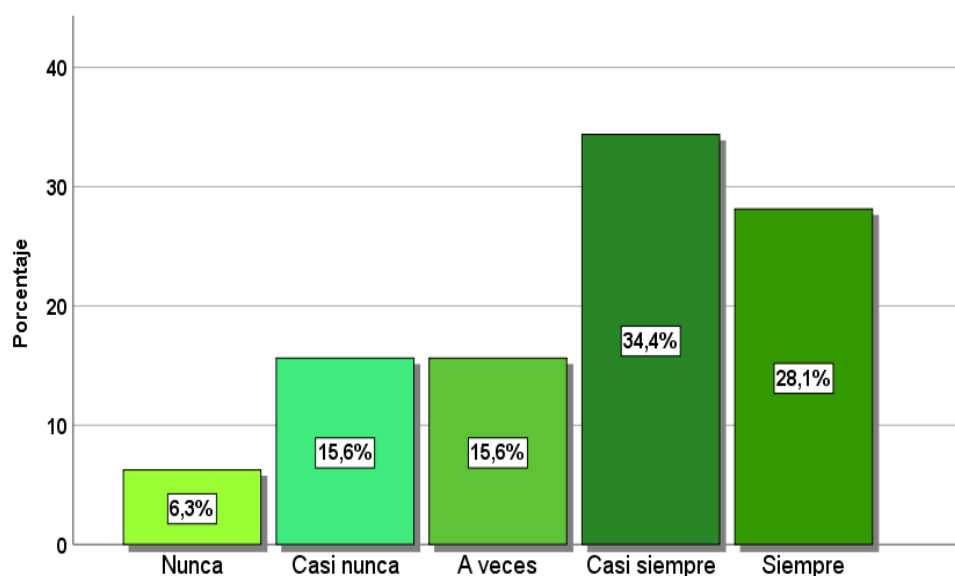
4.2.2. Análisis descriptivo de la comunicación organizacional

Tabla 20. Comunicación organizacional (Agrupado)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3
Casi nunca	5	15,6
A veces	5	15,6
Casi siempre	11	34,4
Siempre	9	28,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 20. Comunicación organizacional (Agrupado)



Interpretación:

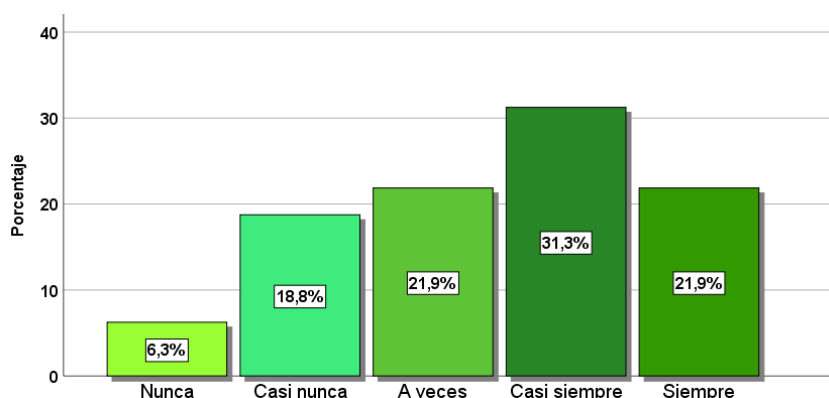
A partir de los resultados presentados en la tabla 20 y la figura 20, se observa que el 34,4% de los encuestados considera que casi siempre existe una buena comunicación organizacional en la Municipalidad distrital de Ticlacayan, un 28,1% declara que siempre, el 15,6% opina que casi nunca, el 15,6% señala que a veces y el 6,3% expresa que nunca.

Tabla 21. ¿Consideras que la información que recibes de las autoridades y directivos de la Municipalidad es útil e importante para el desarrollo de tus actividades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3
Casi nunca	6	18,8
A veces	7	21,9
Casi siempre	10	31,3
Siempre	7	21,9
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 21. ¿Consideras que la información que recibes de las autoridades y directivos de la Municipalidad es útil e importante para el desarrollo de tus actividades?



Interpretación:

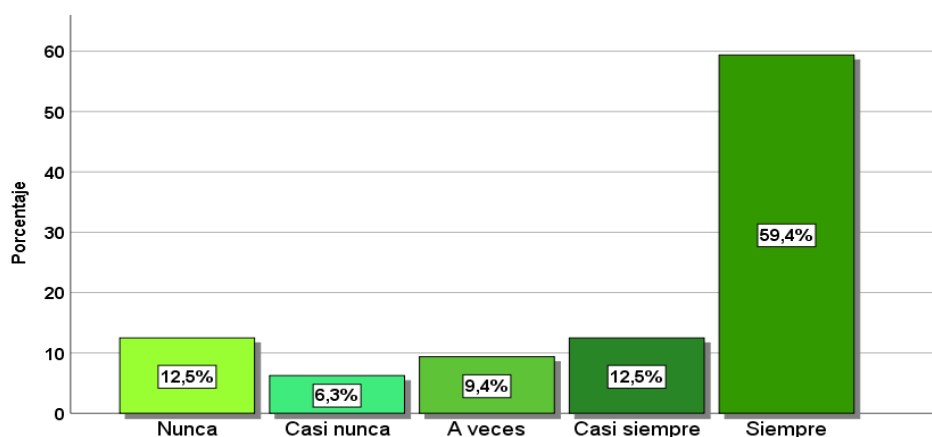
A partir de los resultados presentados en la tabla 21 y la figura 21, se observa que el 34,4% de los encuestados considera que casi siempre la información que recibes de las autoridades y directivos de la Municipalidad es útil e importante para el desarrollo de tus actividades, un 21,9% declara que siempre, igual el 21,9% opina que a veces, el 18,8% señala que casi nunca y el 6,3% expresa que nunca.

Tabla 22. ¿Considera usted que es fluida la comunicación organizacional de los superiores a subordinados?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	2	6,3
A veces	3	9,4
Casi siempre	4	12,5
Siempre	19	59,4
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 22. ¿Considera usted que es fluida la comunicación organizacional de los superiores a subordinados?



Interpretación:

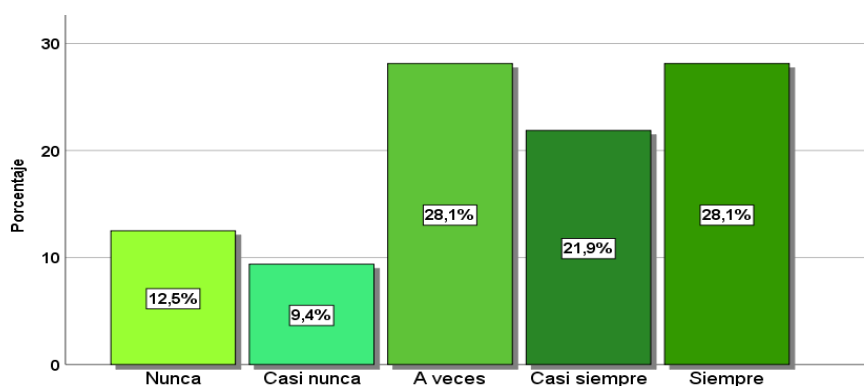
A partir de los resultados presentados en la tabla 22 y la figura 22, se observa que el 59,4% de los encuestados considera que siempre es fluida la comunicación organizacional de los superiores a subordinados en la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 12,5% declara que casi siempre, igual el 12,5% opina que nunca, el 9,4% señala que a veces y el 6,3% expresa que casi nunca.

Tabla 23. ¿Los mensajes y ordenes que recibe de sus superiores son claras y confiables?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	3	9,4
A veces	9	28,1
Casi siempre	7	21,9
Siempre	9	28,1
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 23. ¿Los mensajes y ordenes que recibe de sus superiores son claras y confiables?



Interpretación:

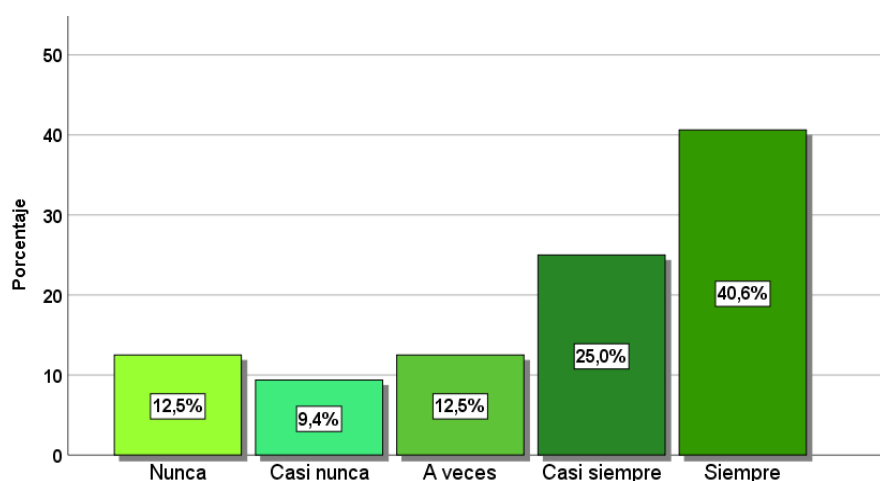
A partir de los resultados presentados en la tabla 23 y la figura 23, se observa que el 28,1% de los encuestados considera que siempre los mensajes y ordenes que recibe de sus superiores son claras y confiables en la municipalidad distrital de Ticlacayan, igual un 28,1% declara que a veces, el 21,9% opina que casi siempre, el 12,5% señala que nunca y el 9,4% expresa que casi nunca.

Tabla 24. ¿Las autoridades y directivos de la Municipalidad se preocupan por comunicarle los instrumentos de gestión?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	3	9,4
A veces	4	12,5
Casi siempre	8	25,0
Siempre	13	40,6
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 24. ¿Las autoridades y directivos de la Municipalidad se preocupan por comunicarle los instrumentos de gestión?



Interpretación:

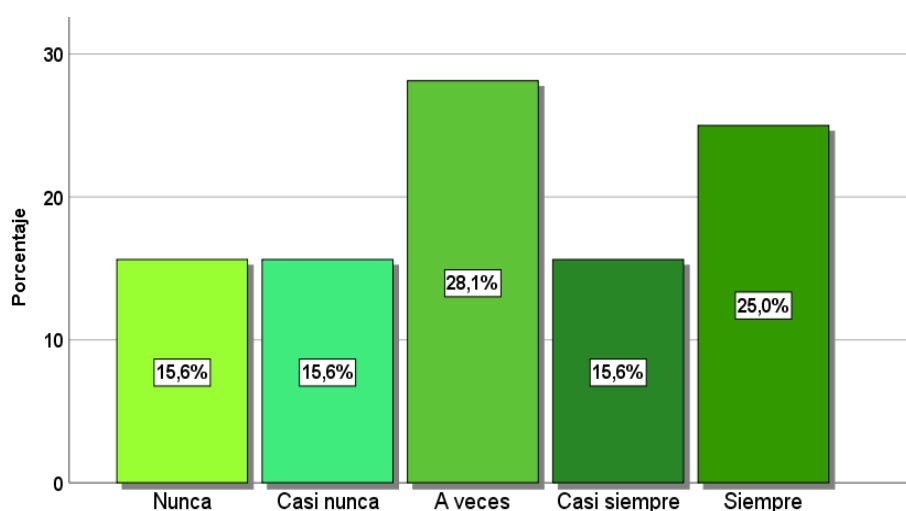
A partir de los resultados presentados en la tabla 24 y la figura 24, se observa que el 40,6% de los encuestados considera que siempre las autoridades y directivos de la Municipalidad se preocupan por comunicarle los instrumentos de gestión, un 25% declara que casi siempre, el 12,5% opina que a veces, igual el 12,5% señala que nunca y el 9,4% expresa que casi nunca.

Tabla 25. ¿Consideras que informas oportunamente de tus labores a tus superiores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	5	15,6
A veces	9	28,1
Casi siempre	5	15,6
Siempre	8	25,0
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 25. ¿Consideras que informas oportunamente de tus labores a tus superiores?



Interpretación:

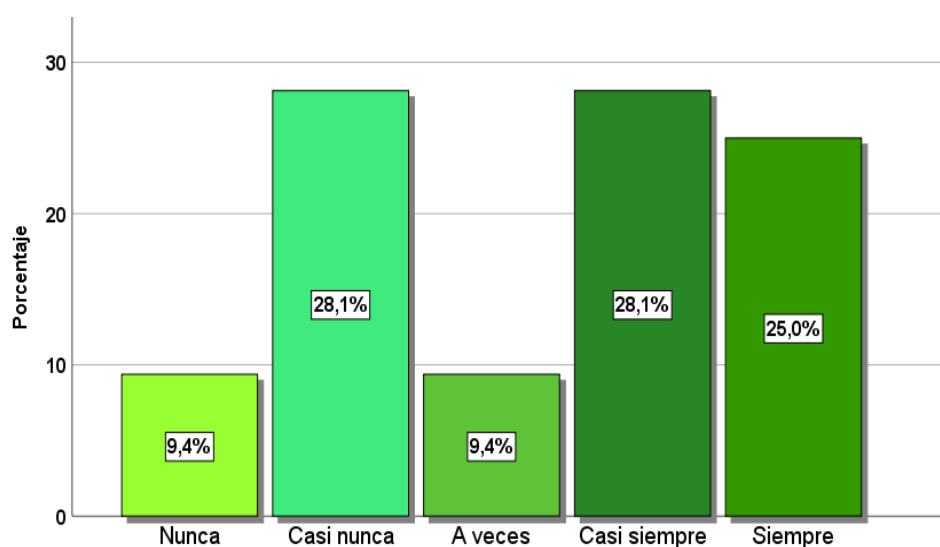
A partir de los resultados presentados en la tabla 25 y la figura 25, se observa que el 28,1% de los encuestados considera que a veces informa oportunamente de sus labores a sus superiores en la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 25% declara que siempre, el 15,6% opina que casi siempre, igual el 15,6% señala que nunca y el 15,6% expresa que casi nunca.

Tabla 26. ¿Comunicas tus ideas y sugerencias a las autoridades y superiores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4
Casi nunca	9	28,1
A veces	3	9,4
Casi siempre	9	28,1
Siempre	8	25,0
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 26. ¿Comunicas tus ideas y sugerencias a las autoridades y superiores?



Interpretación:

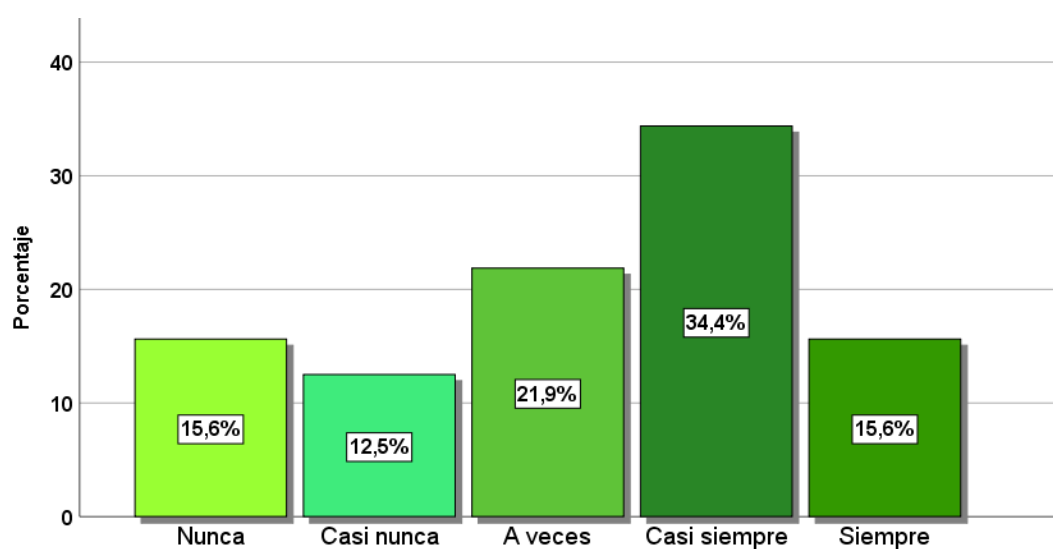
A partir de los resultados presentados en la tabla 26 y la figura 26, se observa que el 28,1% de los encuestados considera que casi siempre comunica sus ideas y sugerencias a las autoridades y superiores en la municipalidad distrital de Ticlacayan, igual un 28,1% declara que casi nunca, el 25% opina que siempre, el 9,4% señala que nunca igual el 9,4% expresa que a veces.

Tabla 27. ¿Consideras que en la municipalidad se toma en cuenta tus sugerencias?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6
Casi nunca	4	12,5
A veces	7	21,9
Casi siempre	11	34,4
Siempre	5	15,6
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 27. ¿Consideras que en la municipalidad se toma en cuenta tus sugerencias?



Interpretación:

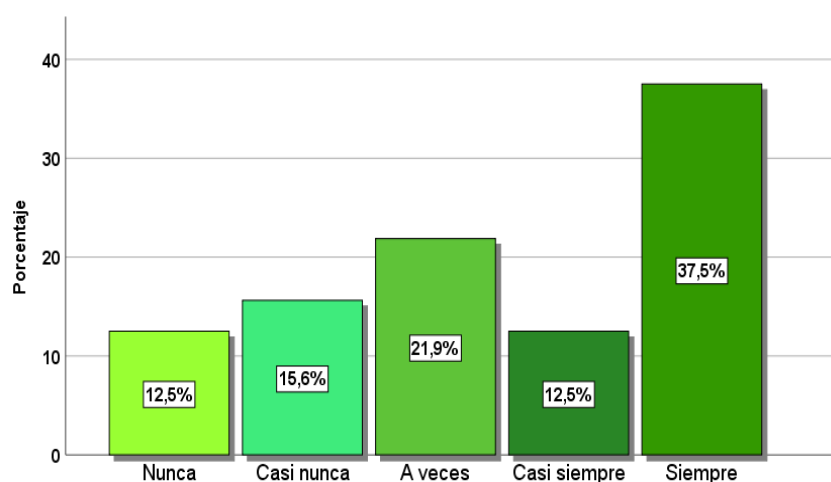
A partir de los resultados presentados en la tabla 27 y la figura 27, se observa que el 34,4% de los encuestados considera que casi siempre en la municipalidad distrital de Ticlacayan se toma en cuenta sus sugerencias, un 21,9% declara que a veces, el 15,6% opina que siempre, igual el 15,6% señala que nunca y el 12,5% expresa que casi nunca.

Tabla 28. ¿Consideras que las autoridades te brindan confianza para comunicarles tus necesidades y problemas laborales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5
Casi nunca	5	15,6
A veces	7	21,9
Casi siempre	4	12,5
Siempre	12	37,5
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 28. ¿Consideras que las autoridades te brindan confianza para comunicarles tus necesidades y problemas laborales?



Interpretación:

A partir de los resultados presentados en la tabla 28 y la figura 28, se observa que el 37,5% de los encuestados considera que siempre las autoridades le brindan confianza para comunicarles sus necesidades y problemas laborales en la municipalidad distrital de Ticlacayan, un 21,9% declara que a veces, el 15,6% opina que casi nunca, el 12,5% señala que casi siempre igual el 12,5% expresa que nunca.

4.3. Prueba de hipótesis

a. Establecemos nuestro estadístico

Correlación de rho de Spearman

Tabla 29. Valores del coeficiente de correlación de rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Sacado de internet

b. Nivel de significancia:

Instituimos nuestro nivel de significancia del 5% = 0,05

c. Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechazan la Hipótesis Nula.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

Tabla 30. Correlación de rho de Spearman entre gestión administrativa y comunicación organizacional.

		Gestión administrativa	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Gestión administrativa		
	Coefficiente de correlación	1,000	,802**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Comunicación organizacional		
	Coefficiente de correlación	,802**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 30, los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.802, lo que indica una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco, en 2024.

Asimismo, el nivel de significancia encontrado es de 0.000, que es menor a 0.05. Por estas razones, se admite la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0)

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1:

H1: La planeación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tielacayan, Pasco – 2024.

Ho: La planeación no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tielacayan, Pasco – 2024.

Tabla 31. Correlación de rho de Spearman entre planeación y comunicación organizacional

		<i>Planeación</i>	<i>Comunicación organizacional</i>
Rho de Spearman	Planeación		
	Coefficiente de correlación	1,000	,795**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Comunicación organizacional		
	Coefficiente de correlación	,795**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 31, los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.795, lo que indica una correlación positiva alta entre la planeación y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tielacayan, Pasco, en 2024.

Asimismo, el nivel de significancia encontrado es de 0.000, que es menor a 0.05. Por estas razones, se admite la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Prueba de hipótesis específica 2:

H1: La organización se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco – 2024.

Tabla 32. Correlación de rho de Spearman entre organización y comunicación organizacional

		Organización	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Organización		
	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Comunicación organizacional		
	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 32, los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.774, lo que indica una correlación positiva alta entre la organización y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tíclacayan, Pasco, en 2024.

Asimismo, el nivel de significancia encontrado es de 0.000, que es menor a 0.05. Por estas razones, se admite la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Prueba de hipótesis específica 3:

H1: La dirección se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024.

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024.

Tabla 33. Correlación de rho de Spearman entre dirección y comunicación organizacional

		Dirección	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,760**
		N	,000
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	32
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

En la tabla 33, los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.760, lo que indica una correlación positiva alta entre la dirección y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco, en 2024.

Asimismo, el nivel de significancia encontrado es de 0.000, que es menor a 0.05. Por estas razones, se admite la hipótesis alterna (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Prueba de hipótesis específica 4.

H1: El control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024.

Ho: El control no se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco – 2024.

Tabla 34. Correlación de rho de Spearman entre control y comunicación organizacional

		Control	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Control		
	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Comunicación organizacional		
	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 30, los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.766, lo que indica una correlación positiva alta entre el control y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco, en 2024.

Asimismo, el nivel de significancia encontrado es de 0.000, que es menor a 0.05. Por estas razones, se admite la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0)

4.4. Discusión de resultados

El objetivo general de esta investigación fue determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco, en 2024.

Los resultados obtenidos mediante el estadístico rho de Spearman, con un valor de 0.802, indican una correlación positiva alta entre estas variables.

Esto sugiere que una mejora en la gestión administrativa está asociada significativamente con una mejora en la comunicación organizacional dentro de la municipalidad.

Los resultados guardan relación con los de Ramos (2018) quien en su principal conclusión menciona que:

La gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0.269$) y significativamente ($p < 0.038$) con la comunicación organizacional de la empresa ANJECI Importaciones y Distribuciones S.R.L. 2018. De acuerdo a los índices de correlación Rho Spearman la correlación es directa, ya que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. De manera que para obtener mejores resultados en la gestión se necesita tener una comunicación organizacional. (p, 89)

Asi mismo tambien con la exploración de Obregon (2020) quien concluye que” Existen evidencias suficientes para manifestar que la gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,788$) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas 2019” (p. 64)

Para el primer objetivo específico, que fue determinar el nivel de relación entre la planeación y la comunicación organizacional. El valor hallado con el estadístico rho de Spearman fue de 0.795, lo que indica una correlación positiva alta.

Esto implica que una planeación efectiva contribuye significativamente a una mejor comunicación organizacional. La claridad en los objetivos, metas y estrategias establecidas durante la fase de planeación facilita una comunicación más fluida y coherente dentro de la organización.

Los resultados concuerdan con los de Obregon (2020) quien menciona “Existen evidencias suficientes para manifestar que la planeación se relaciona directa ($Rho=0,$

683) y significativamente con la comunicación organizacional en la empresa Corporación Industrial Losaro SAC-Comas 2019”. (p. 64)

El segundo objetivo específico se centró en la relación entre la organización y la comunicación organizacional. El valor obtenido, 0.774, refleja una correlación positiva alta. Una estructura organizativa bien definida, con roles y responsabilidades claros, mejora significativamente la comunicación dentro de la municipalidad. Esto se debe a que una buena organización facilita el flujo de información y reduce las barreras comunicativas.

Respecto al tercer objetivo específico, que fue determinar la relación entre la dirección y la comunicación organizacional. El valor de rho de Spearman de 0.760 indica una correlación positiva alta. Un liderazgo efectivo que proporciona orientación, apoyo y retroalimentación adecuada promueve una mejor comunicación organizacional. Los líderes que comunican claramente las expectativas y escuchan activamente a sus empleados fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y comunicativo.

En el cuarto objetivo específico, se abordó la relación entre el control y la comunicación organizacional. El valor de 0.766 sugiere una correlación positiva alta. Los mecanismos de control que incluyen la supervisión y evaluación continua de los procesos organizacionales ayudan a identificar y corregir problemas de comunicación. Un sistema de control efectivo asegura que la información relevante sea compartida oportunamente y que las desviaciones se corrijan rápidamente.

Los resultados se relacionan con los hallados por Balbín (2019) quien concluye que:

Existen evidencias suficientes para manifestar que el control tiene relación importante con la comunicación organizacional en el Distrito Fiscal de Ventanilla,

Ventanilla- Callao, 2019, ($r_s = 0.780$, $p=000$). Ante ello, se concluye que, la relevancia que tienen el control interno en los miembros que pertenecen a la organización; ya que es fundamental para el desarrollo de la organización. (p. 40)

Los resultados de esta investigación corroboran que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Tielacayan. Cada uno de los componentes de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) muestra una alta correlación positiva con la comunicación organizacional.

Estos hallazgos subrayan la importancia de efectuar prácticas de gestión administrativa eficientes para mejorar la comunicación dentro de la municipalidad, lo cual es crucial para el desempeño efectivo y la satisfacción laboral de los empleados.

Estos resultados también indican que las intervenciones destinadas a mejorar la gestión administrativa en sus distintas dimensiones consiguen tener un impacto positivo directo en la calidad de la comunicación organizacional, favoreciendo así a una administración pública más eficiente y efectiva.

CONCLUSIONES

- La investigación ha determinado que existe una alta correlación positiva (ρ de Spearman = 0.802) entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional. Esto indica que mejoras en la gestión administrativa están significativamente asociadas con mejoras en la comunicación organizacional dentro de la Municipalidad Distrital de Ticlacayan.
- Se encontró una alta correlación positiva (ρ de Spearman = 0.795) entre la planeación y la comunicación organizacional. Esto sugiere que una planeación efectiva contribuye de manera significativa a una comunicación organizacional más fluida y coherente.
- La investigación determina que existe una alta correlación positiva (ρ de Spearman = 0.774) entre la organización y la comunicación organizacional. Esto implica que una estructura organizativa bien definida y clara mejora significativamente la comunicación interna.
- Se determina que la relación entre la dirección y la comunicación organizacional también mostró una alta correlación positiva (ρ de Spearman = 0.760). Por lo que un liderazgo efectivo es decisivo para mejorar la comunicación dentro de la municipalidad.
- La investigación encontró una alta correlación positiva (ρ de Spearman = 0.766) entre el control y la comunicación organizacional. Es decir que los mecanismos de control efectivos ayudan a mejorar la comunicación interna al asegurar que la información relevante se comparta de manera oportuna.

RECOMENDACIONES

- A las autoridades y funcionarios de la Municipalidad distrital de Tlclacayan, se les recomienda:
- Implementar un programa integral de desarrollo organizacional que incluya capacitaciones en gestión administrativa y comunicación efectiva. Este programa debería abordar las dimensiones clave de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) y proporcionar herramientas y técnicas para mejorar la comunicación interna.
- Se desarrolle y mantenga un proceso de planeación estratégico que involucre a todos los niveles de la organización, así como se mantenga actualizado sus diversos planes (Plan de desarrollo concertado -PDC, plan estratégico institucional - PEI, plan operativo institucional - POI)
- Establecer un sistema de comunicación formal que facilite el flujo de información entre los diferentes niveles jerárquicos y direcciones.
- Invierta en programas de desarrollo de liderazgo que resalten la importancia de la comunicación efectiva.
- Implementar sistemas de control fuertes, que incluyan la supervisión continua y la evaluación de procesos. Estos sistemas deben ser transparentes y comunicados claramente a todos los empleados para asegurar que comprendan su importancia y funcionamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anzola Rojas, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. México: McGraw-Hill.

Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. (Sexta ed.).

Caracas: Episteme.

Arroyo Morales, A. (2020). Metodología de la Investigación en las ciencias empresariales.

Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2017). Guía para la gestión del proceso de comunicación interna. Lima: SERVIR.

Balbín Linares, P. S. (2019). Gestión administrativa y la comunicación organizacional en el distrito fiscal de Ventanilla, Callao 2019. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40755>

Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: McGraw-Hill Companies, Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Cea D'Ancona, Á. (1999). Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de Investigación Social. Madrid: Síntesis Sociológica.

Congreso de la República. (2007). Ley orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158. Lima: El Peruano.

Congreso de la República. (2013). Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972. Lima: El Peruano.

Crespo Martínez, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) .

Espinoza Montes, C. (2014). Metodología de investigación tecnológica. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.

- Espíritu Soto, R. I. (2022). La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – sede central, 2020. [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3005>
- Fayol Le Maire, H. (1949). General and Industrial Management. Londres: Pitman Publishing.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr, J. W. (2009). Administración. Un enfoque basado en competencias (11 a. ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. .
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Hitt, M. A., Black, S., & Porter, L. W. (2006). Administración. México D.F: Pearson Educación.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). Administración Contemporanea sexta edición. México, D.F.: McGraw-Hill Editores S.A. DE CV.
- Kerlinger, F. N. (1988). Investigación del comportamiento, 2ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración Una perspectiva global y empresarial. Decimocuarta edición. México D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Loor Farías, J. L., & Risco Barreto, J. A. (2021). Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020. [Tesis de Pregrado]. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1525>
- Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo 4a. ed. Buenos Aires: CENGAGE Learning.

- Marmolejo García, A. I. (2023). Comunicación organizacional en el compromiso organizacional en los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador, 2023. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123688>
- Münch, L. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2014). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (2° e. ed.). México D.F.: Pearson Educación.
- Muñoz Zambrano, M. I., & Solórzano Cedeño, Á. L. (2023). Incidencia de la comunicación organizacional interna en el clima laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo. [Tesis de Pregrado]. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2205>
- Obregon Torres, M. M. (2020). La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC -Comas - 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/28137>
- Obregon Torres, M. M. (2021). La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC -Comas - 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/28137>
- Pardo Merino, A., & Ruiz Díaz, M. (2016). Gestión de datos con SPSS Statistics. Madrid: Síntesis, S. A.
- Paucar Prado, J. R., & Rosas Martel, N. K. (2023). Comunicación organizacional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital San Francisco de

- Asís de Yarusyacán, 2021. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3703>
- Peña Ccahuana, C. A. (2022). Gestión administrativa y su relación con la comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco - 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86004>
- Ramos Gutiérrez, E. A. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la empresa Anjeci Importaciones y Distribuciones S.R.L. San Miguel 2018. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Telesup. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/80>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). Administración (Decimosegunda edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Santos Gutiérrez, E. D., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2022). Metodología y herramientas de investigación científica. Atena Editores. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.22533/at.ed.346221003>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., & Pionce-Choez, J. M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Revista científica Dominio de las Ciencias, 8(1), 280-294 . <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa S.A. de C.V.
- Ugarte Soriano, L. A. (2023). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/8494>

Veliz Valencia, V. V. (2020). Relación entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica San Pablo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12590/16626>

Zurita Herrera., G. (2010). Probabilidad y estadística, fundamentos y aplicaciones, segunda edición. Guayaquil: Escuela superior politécnica del litoral.

ANEXOS:

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES



Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su asistencia, para contestar la presente encuesta para la tesis: Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticslacayan, Pasco - 2024

Le pedimos que:

1. Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

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

	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN					
1	¿Considera Ud. que el presupuesto asignado es de acuerdo a las metas y necesidades?					
2	¿Considera Ud. que el presupuesto asignado a la municipalidad es utilizado adecuadamente?					
3	¿Los objetivos y metas guardan relación con las necesidades del distrito?					
4	¿Se realizan las contrataciones de bienes y servicios en base al plan anual de contrataciones?					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
5	¿Las contrataciones de bienes y servicios se realizan en función a la jerarquía establecida en el organigrama?					

6	¿Considera Ud. que el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal?					
7	¿Cumplen con los manuales de gestión establecidos al momento de tomar decisiones?					
8	¿Las contrataciones del personal que realiza la Municipalidad, guardan relación con lo establecido en el MOF y el ROF?					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
9	¿Considera Ud. que el actual organigrama es adecuado para el cumplimiento de las funciones del personal?					
10	¿Considera Usted que existe liderazgo de las autoridades al momento de comunicar a la población acerca de su gestión?					
11	¿Existe comunicación entre las autoridades y servidores públicos para alcanzar los objetivos de la institución?					
12	¿Existe comunicación entre las autoridades y la población que permite identificar las necesidades del distrito?					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
13	¿Considera que su desempeño es medido de manera frecuente por las autoridades de la municipalidad?					
14	¿Consideras que se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de la municipalidad?					
15	¿Consideras que se establecen estándares para medir el desempeño de los trabajadores?					
16	¿Consideras que es eficiente el desempeño que realizas en tus labores?					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1	¿La información que recibes de las autoridades y directivos de la Municipalidad es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?					
2	¿Considera usted que es fluida la comunicación organizacional de los superiores a subordinados?					
3	¿Los mensajes y ordenes que recibe de sus superiores son claras y confiables?					
4	¿Las autoridades y directivos de la Municipalidad se preocupan por comunicarle los instrumentos de gestión?					
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
5	¿Consideras que informas oportunamente de tus labores a tus superiores?					
6	¿Comunicas tus ideas y sugerencias a las autoridades y superiores?					
7	¿Consideras que en la municipalidad se toma en cuenta tus sugerencias?					
8	¿Consideras que las autoridades te brindan confianza para comunicarles tus necesidades y problemas laborales?					

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Procedimiento de validación y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

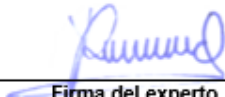
Apellidos y Nombres del Informante: ~~Mag. Yasari~~ S. RIVAS CORNELIO
Cargo o Institución donde labora: Docente Universitario Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario
Autor del instrumento: Bach. Adm. Gustavo Nelson NOLASCO SUAREZ y Bach. Adm. Niler Junior TORRES CALZADA
Título: "Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticsacayan, Pasco - 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																	X			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																	X			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																	X			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ☒ X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, Agosto del 2024	75269597		976496733
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: **Mag. Jorge L. CAJAVILCA VICUÑA**
 Cargo o Institución donde labora: **Docente Universitario - Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**
 Nombre del Instrumento de Evaluación: **Cuestionario**
 Autor del instrumento: **Bach. Adm. Gustavo Nelson NOLASCO SUAREZ y Bach. Adm. Niler Junior TORRES CALZADA**
 Título: **"Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticsacayan, Pasco - 2024".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
12. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
14. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
15. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
16. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
17. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																	X			
18. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																	X			
19. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																	X			
20. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ☒ (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85% ➡

Cerro de Pasco, <u>Agosto</u> del 2024	40460116		945700068
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Edwin A. CALDERON CARHUAS
Cargo o Institución donde labora: Administrador de la Dirección Regional de Educación
Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario
Autor del instrumento: Bach. Adm. Gustavo Nelson NOLASCO SUAREZ y Bach. Adm. Niler Jhonor TORRES CALZADA
Título: "Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticsacayan, Pasco - 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
21. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
22. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
23. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
24. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
25. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
26. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
27. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																	X			
28. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																	X			
29. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																	X			
30. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ☒ (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, <u>Agosto</u> del 2024	04085334		981790006
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo 03: Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco - 2024.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024?	Determinar el nivel de relación de la gestión administrativa con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.	VARIABLE INDEPENDIENTE - Gestión Administrativa - Planeación - Organización - Dirección - Control VARIABLE DEPENDIENTE - Comunicación organizacional - Comunicación ascendente - Comunicación descendente	Tipo: Básica Nivel de investigación: Correlacional Métodos: - Deductivo - Correlacional Diseño: Descriptivo-Correlacional, transversal Población 32 trabajadores Muestra: 32 personas Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de Spearman.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿En qué medida la planeación se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024?	Determinar el nivel de relación de la planeación con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.	La planeación se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.		
¿En qué medida la organización se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024?	Determinar el nivel de relación de la organización con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.	La organización se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.		
¿En qué medida la dirección se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024?	Determinar el nivel de relación de la dirección con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.	La dirección se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.		
¿En qué medida el control se relaciona con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024?	Determinar el nivel de relación del control con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.	El control se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Ticlacayan, Pasco – 2024.		