



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO –  
2017”**

**TESIS PARA OPTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR**

**CHAHUAYO LOPEZ, Yeimi Erich**

**ASESOR**

**Dr. DIAS SAUCEDO, Antonio**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACION DE OPERACIONES**

**Lima – Perú**

**AÑO 2017**

.....  
Presidente  
Dr. Dávila Arenaza, Víctor

.....  
Secretario  
Dr. Díaz Saucedo, Antonio

.....  
Vocal  
Dr. Fernández Saucedo, Narciso

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado en primer lugar a mis padres, Maura y Jorge, pues ellos fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, gracias por brindarme su amor incondicional en parte moral y económico para poder llegar a ser un profesional en la vida.

A mis hermanas Edith, Yoselin, Cinthia y Rosmery, ellos son el motivo por el que quiero ser mejor persona cada día.

A Mercedes Morante Flores, mi consejera, que me motivo a no rendirme y me brindo fuerzas emocionales, en los momentos más difíciles de mi carrera.

A Jhordan Nizama Vasquez, mi hermano y compañero Universitario, por los momentos buenos y malos que pasamos.

A mi amiga Sara Rojas Vicente y al señor Rolando Valentín Placido Yanamango, que han dejado un vacío tan grande que nunca podrá ser llenado, nunca se podrá olvidar su nobleza y bondad, por ello su recuerdo siempre será eterno. Gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

A la primera persona a quien quiero agradecer es a mi asesor Antonio Saucedo, que sin su ayuda no hubiese sido posible realizar este proyecto.

A mis padres, por haberme proporcionado la mejor educación y lección de vida. Que con esfuerzo y perseverancia se puede conseguir todo en la vida.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Yeimi Erich Chahuayo López con DNI N° 75759782, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, del 2017

---

**Yeimi Erich Chahuayo López**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “la Comunicación Interna y su Influencia en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao – 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

## INDICE

|   |      |
|---|------|
| PÁGINA DEL JURADO                             | I    |
| DEDICATORIA                                   | II   |
| AGRADECIMIENTO                                | III  |
| DECLARACION DE AUTENTICIDAD                   | IV   |
| PRESENTACIÓN                                  | V    |
| INDICE  | VI   |
| RESUMEN                                       | VIII |
| ABSTRACT                                      | VIII |
| I. INTRODUCCIÓN                               | 1    |
| 1.1. Realidad Problemática                    | 1    |
| 1.2. Trabajos Previos                         | 3    |
| 1.2.1. Trabajos Internacionales               | 3    |
| 1.2.2. Trabajos Nacionales                    | 5    |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema             | 8    |
| 1.3.1. Comunicación Interna                   | 8    |
| 1.3.1.1. Conceptos                            | 8    |
| 1.3.1.2. Objetivos de la Comunicación Interna | 9    |
| 1.3.1.3. Ventajas de la Comunicación Interna  | 9    |
| 1.3.1.4. Principales Teorías                  | 10   |
| 1.3.2. Gestión Administrativa                 | 12   |
| 1.3.2.1. Conceptos                            | 12   |
| 1.3.2.1. Importancia de la Administración     | 13   |
| 1.3.2.3 Principales Teorías                   | 14   |
| 1.4. Formulación del Problema                 | 16   |
| 1.4.1. Problema General                       | 16   |
| 1.4.2. Problemas Específicos                  | 16   |
| 1.5. Justificación de Estudio                 | 17   |
| 1.6. Hipótesis                                | 18   |
| 1.6.1. Hipótesis General                      | 18   |
| 1.6.2. Hipótesis Específicas                  | 18   |
| 1.7. Objetivos                                | 18   |

|   |    |
|---|----|
| 1.7.1. Objetivos Generales  | 18 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos  | 18 |
| II. METODOLOGÍA   | 20 |
| 2.1 Método de Investigación   | 20 |
| 2.2. Enfoque  | 20 |
| 2.3. Diseño de Investigación  | 20 |
| 2.3. Variables, Operacionalización  | 21 |
| 2.4. Población, Muestra y Muestreo  | 27 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 28 |
| 2.6 Métodos de Análisis de Datos  | 30 |
| 2.7. Aspectos Éticos  | 31 |
| III. RESULTADOS   | 33 |
| 3.1 Análisis Descriptivo de los resultados por dimensiones y variables        | 33 |
| 3.2. Análisis Inferencial de los resultados por hipótesis                     | 37 |
| 3.2.1. Prueba de Hipótesis General  | 37 |
| 3.2.1.1. Prueba de Relación de Variables                                      | 37 |
| 3.2.1.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis General          | 38 |
| 3.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1                                       | 43 |
| 3.2.2.1. Prueba de Relación de Variables                                      | 43 |
| 3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Especifica 1     | 44 |
| 3.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 2                                       | 49 |
| 3.2.2.1. Prueba de Relación de Variables                                      | 49 |
| 3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Especifica 2     | 50 |
| IV. DISCUSIÓN   | 56 |
| V. CONCLUSIONES   | 61 |
| VI. RECOMENDACIONES   | 63 |
| V. REFERENCIAS  | 65 |
| VII. ANEXOS   | 71 |



## RESUMEN

La Investigación “La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, callao – 2017”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la gestión administrativa. La investigación fue Explicativo – Causal, con diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 80, con una muestra de 66 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue de tipo Likert. Los datos se procesaron por métodos estadísticos usando el programa SPSS V. 23. El resultado fue una influencia positiva media de la variable 1 en la Variables 2. Se concluyó que la Variable 1 influye significativamente en la Variables 2 de estudio.

**Palabras clave:** Comunicación Interna, Gestión Administrativa

## ABSTRACT

The Research "Internal communication and its influence on administrative management in the District Municipality of Mi Peru, Callao - 2017". Its objective was to determine the influence of internal communication on administrative management. The investigation was Explicative - Causal, with a non-experimental, cross-sectional design, the population was made up of 80, with a sample of 66 workers. The instrument of data collection was Likert type. The data were processed by statistical methods using the SPSS V program. 23. The result was a mean positive influence of variable 1 on Variables 2. It was concluded that Variable 1 significantly influences Study Variables 2.

**Keywords:** Internal Communication, Administrative Management

## **I. INTRODUCCION**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Las empresas en la actualidad siempre están implementando estrategias y técnicas que les ayuden a incrementar su utilidad, ya sea mejorando su gestión en relación con sus colaboradores, clientes, proveedores, en la obtención de nueva tecnología, entre otros. Así mismo la gestión administrativa es uno de los factores más relevantes cuando se busca crear un negocio ya que de ella dependerá el éxito de la empresa.

A nivel internacional la comunicación interna es uno de los ejes fundamentales para enfrentar los retos concernientes a expansión en los mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Las empresas consideran que mediante esta herramienta se puede lograr mayor competitividad y afrontar la globalización.

En el Ecuador la comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental.

A nivel nacional en los últimos años se ha establecido la importancia de este factor en las organizaciones, se considera que la comunicación interna se desarrolla mediante vínculos humanos donde se observa las actividades de las personas, como se realizan y relacionan en función a sus propios valores y cultura.

Es así como la comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica fundamental para responder a las necesidades de los

Trabajadores con el fin de potenciar el sentimiento de pertenencia hacia la organización y retenerlos.

Sin embargo son pocas las organizaciones que desarrollan una adecuada política de comunicación interna que les permita implementar cambios y lograr los objetivos estratégicos de la organización, ya que muchas de ellas ignoran que para ser competitivas en el mercado y enfrentarse con éxito a este mundo globalizado se requiere de una buena comunicación que permita un cambio en el comportamiento humano, en la forma de actuar y pensar; y lograr actitudes positivas, decisiones adecuadas, solución de problemas y el trabajo colaborativo.

A nivel local se ha observado en la Municipalidad distrital de mi Perú que no se realiza una adecuada política de comunicación interna, debido a ello los trabajadores conocen muy poco de la cultura de la empresa, asimismo no se sienten motivados en sus labores, ni satisfechos y realizan sus actividades en función a sus propios conocimientos y valores, lo cual está generando deficiencias en la gestión administrativa de las empresas.

Ante ello es necesario que se implementen acciones adecuadas para lograr una comunicación interna que permita a la organización lograr sus objetivos planteados y ello se obtendrá mediante la motivación del personal, al retener el mejor talento, así como al inculcarles una cultura corporativa para que se sientan satisfechos e identificados y sean fieles a la entidad. Y es ahí de la importancia de la comunicación interna efectiva, ya que la entidad es lo que es por su equipo humano y la motivación al personal es lo que va a generar mejores resultados que beneficiarán a la entidad y sus colaboradores.

Por tanto, en esta investigación lo que se busca es conocer como la comunicación Interna influye en la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital de mi Perú, callao en el año 2017, basándose en las opiniones y actitudes de los trabajadores y en una adecuada política de comunicación interna para generar una adecuada gestión dentro de la entidad.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Trabajos Internacionales**

**Umaña (2015)**, desarrolla el estudio titulado “Comunicación interna y satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet Quetzaltenango-2015”, presentada para optar el título de licenciatura en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar, realizada en Guatemala. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet. El estudio realizado es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, 18 mujeres y 32 hombres. Se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario con 24 ítems con respuestas en escala de Likert. Como método de análisis de datos se utilizó el programa SPSS 22. Los resultados indican que la comunicación interna de los colaboradores del restaurante de comida gourmet influye significativamente en la satisfacción laboral de los mismos, ya que se precisan los objetivos y metas empresariales de manera precisa y concisa lo cual permite realizar de manera eficiente los roles que tiene cada trabajador, teniendo así un buen rendimiento laboral. La comunicación interna es fluida y asertiva, cada miembro del equipo de trabajo utiliza adecuados canales de comunicación para transmitir cualquier información que sea relevante en el ambiente de trabajo.

**Flores (2015)**, en su tesis titulada “Proceso Administrativo y Gestión empresarial en Coproabas jinotega – Matagalpa – 2010-2013”, realizada en Nicaragua. Para para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Tuvo como objetivo general Analizarlos pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010 – 2013. El tipo de investigación es descriptivo, de diseño no experimental con corte transversal, la población estuvo conformada por 15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente. Por lo cual no se trabajará con muestra ya que utilizaremos el 100 % de la población. Se aplicó una técnica de (revisión documental – observación

directa – Entrevista) y su instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados indicaron que El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Con respecto a los puntos específicos Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, en la cual se llegó a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Y como último punto a tomar según los resultados es que, al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

**Campos y Loza (2011)**, en su tesis titulada “Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y atención a los usuarios en el año 2011”, realizada en Ecuador. Para la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología en la Universidad Técnica del Norte. Tuvo como objetivo general Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Tipo de investigación es descriptivo – documental, con el método de observación. La muestra estuvo conformada por 302, las cuales estuvo dividida en 239 estudiantes y 63 no estudiantes. Se aplicó la técnica de la entrevista oral directa. Se pudo concluir con respecto a la investigación que Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. Por otra parte, La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. Como último punto de conclusión se dio a conocer que Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad

**Contreras (2012),**” Estudio Y Estrategia de Comunicación Interna para una Empresa de Confección Textil: El caso de Textiles el Carmen”, realizada en Guatemala. Para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, en la universidad de San Carlos de Guatemala. Tuvo como objetivo general Desarrollar una propuesta de estrategia de comunicación interna que puede impulsar la empresa Textiles El Carmen, para lograr mantener un entorno favorable al cumplimiento de sus objetivos. Con respecto a tipo de investigación los resultados se describieron cuantitativamente – Descriptivo. La muestra estuvo conformada por 172 personas que laboran en la empresa textil. Con respecto a la técnica. Se utilizaron encuestas dirigidas al personal de la empresa. Y se realizó observación directa por medio de visitas a sus instalaciones, con el instrumento del cuestionario que es un intercambio de información cara a cara. En esta presente investigación se concluyó que En la empresa objeto de estudio no existe actualmente por escrito una definición sobre la misión y visión de la misma. Esto es un punto muy importante para que el personal se identifique con la cultura de la empresa y pueda incorporarse sin mayores obstáculos. Por otro lado, También se pudo observar que, en la empresa, predomina la comunicación formal de tipo ascendente entre trabajador y jefe superior, y quién responde a sus dudas favorablemente, lo que hace que facilite la comunicación y mejora el rendimiento de los empleados. Como último punto concluido se pudo identificar como factores que contribuirían a mejorar la comunicación interna en la empresa, que el personal de Textiles El Carmen se muestra anuente a realizar reuniones entre diferentes departamentos, y a que existan otros medios de comunicación por escrito.

### **1.2.2. Trabajos Nacionales**

**Cedillo y Pérez (2013),** en su tesis titulada, “Comunicación interna y Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la Sunat Lima 2013”, realizada en Perú. Para optar por el grado de Magister en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno del

personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013. El tipo de investigación es básica de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores usuarios del área logística de la SUNAT que fue seleccionado con un muestreo no probabilística intencional. Se aplicó una técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la comunicación interna tiene relación significativa con la satisfacción del usuario interno del área de logística de la SUNAT Lima, habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.7669, la cual tuvo un nivel de correlación alta. De la misma forma se demostró que la comunicación interna tiene relación significativa con cada una de las dimensiones de la satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima, que son Calidad, Confiabilidad, oportunidad y expectativas.

**Molina (2014)**, en su tesis titulada, “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Salud Lince 2014”, realizada en Perú. Para obtener el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Salud lince 2014. El tipo de investigación es básica, el diseño de investigación que se efectúa es de tipo transversal, correlacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 69 trabajadores, el muestreo aplicado fue censal la cual se encarga de recolectar datos de toda la población. La técnica aplicada en la investigación fue la encuesta la cuales fueron registradas en el software SPSS – 22 para analizar y constatar la hipótesis, teniendo como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la gestión administrativa tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicio en el Centro de Salud Lince 2014 la cual refleja que el rendimiento de los profesionales y su buen trato potencian el buen servicio que brinda. Por otra parte, en la investigación se observa que el sistema de planificación de acciones se relaciona directamente y significativamente con la calidad de servicio ofrecida por el centro de salud Lince 2014, la cual permite el logro de objetivo en ella.



**Espinosa (2013)**, en su tesis titulada “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos Lima 2013”, realizada en Perú. Para obtener el Título de profesional de Contador Público en la Universidad de San Martín de Porres. Tuvo como objetivo Analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos 2011. El tipo de investigación que se realizó fue aplicado, el nivel de investigación (descriptivo – explicativo). La muestra estuvo conformada por 74 funcionarios y trabajadores de seis gerencias de la Municipalidad de Chorrillos. La técnica aplicada para la recolección de datos fue (entrevista – Encuesta), teniendo como instrumento (guía de entrevistas – cuestionario). Los resultados indicaron que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Por otro lado, el planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

**Rueda (2015)**, en su tesis titulada “Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima – 2015”, realizada en Perú. Para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo general determinar la diferencia de comunicación interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima. 2015. El tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo, el diseño expresado en la investigación es no experimental de corte transversal, de nivel comparativo. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores la cual fue obtenida en forma no aleatoria ya que la población era relativamente pequeña, La técnica aplicada para la recolección de datos fue Encuesta, teniendo como instrumento cuestionario. Los resultados indicaron que no existe diferencias en la percepción de comunicación interna entre el personal

de profesionales y técnicos del departamento de investigación, docente y atención en anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Comunicación Interna**

##### **1.3.1.1. Conceptos**

Existen muchos autores que han brindado conceptos de la variable comunicación interna, en la presente investigación se han considerado las definiciones más resaltantes de los siguientes autores:

Muñiz (2017), determina que:

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados (p. 1)

Los autores Brandolini y Gonzales (2009) definen “la comunicación interna como términos de una herramienta o una técnica de gestión donde el objetivo principal es la eficiencia en la resección y comprensión del mensaje.” (p. 28)

Zapata (2016) redacta que: “La comunicación interna es considerada actualmente como una herramienta estratégica que tiene efectos en la productividad personal de cada colaborador y en la de los equipos y como consecuencia, tiene mucho aporte a la cuenta de resultados.” (p. 205)

“Comunicación interna es un medio de gestión de primer orden cuyo principal objetivo es que exista una buena relación laboral. Su campo de actuación tiene lugar en el interior de la propia empresa y se produce entre los departamentos y los miembros de la estructura Organizativa.” (p. 41)

### **1.3.1.2. Objetivos de la Comunicación Interna**

En la actividad de una empresa, la Comunicación Interna responde a las necesidades específicas de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante.

Desde el punto de vista de Gan y Trigrine (2008) nos dan a conocer que:

“El objetivo principal de la comunicación interna, consiste en establecer un conjunto de procesos de transmisión de la información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas.” (p. 8).

Este objetivo, plantea a su vez, los siguientes aspectos.

- El desarrollo de mantenimiento de las relaciones interpersonales.
- La facilitación las relaciones entre las empresas y las personas que la integran.
- La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa con respecto a los objetivos de la organización.
- Y finalmente la orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores.

### **1.3.1.3. Ventajas de la Comunicación Interna**

La comunicación puede tener muchos aspectos positivos como negativos que pueden traer consecuencias favorables a la organización por ello Cabezas (2009) señala que:

Con la comunicación interna se observa las siguientes ventajas: sentirse uno mismo comprometido con la organización, porque se conoce sus decisiones, sus proyectos, sus iniciativas. Habrá más oportunidades de participación en todos los procesos y acciones. Se conseguirá una mayor motivación, y por tanto se darán más opiniones. Tendremos mayor información para la toma de decisiones. Transmitiremos el sentido de pertenencia al resto, creando cohesión entre los miembros del equipo y en su entorno. Estaremos formados e informados para mejorar nuestro trabajo y nuestra participación en la organización, y seremos más

eficientes. Con ello, la organización en un conjunto también será más eficaz. La organización se convertirá en una entidad transparente, en la que sus socios, familiares, profesionales, voluntarios y personas con discapacidad intelectual, tendrán a su alcance toda la información necesaria. Las entidades del entorno con la que tiene relación percibirán esa forma de trabajar y se puede conseguir el efecto del contagio. La transparencia de una organización evidencia la falta de transparencia de otra. Conseguiremos una organización más ética (p. 22).

#### **1.3.1.4. Principales Teorías**

- **Teoría Formal e Informal de la Comunicación**

Calla (2013, p.2) al respecto sostiene que:

**Teorías Formales de Comunicación:** las teorías de la comunicación interna incluirán un examen de patrones de comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y en forma horizontal. En la comunicación de arriba hacia abajo los gerentes comparten información con los subordinados a través de conferencias sesiones formales de capacitación o documentos escritos.

**Teorías Informales de Comunicación:** Las redes Informales, o canal “racismo” puede gobernar la comunicación interna. Las teorías de la comunicación interna sugieren que la distorsión y la influencia son más comunes en los canales informales que en los formales (p.2)

- **La Teoría Clásica**

Según Forero (2012), consiste en la preservación de las estructuras piramidales, en donde se respetan los diferentes niveles de autoridad, siendo esta una comunicación vertical y descendente. Es decir que las personas de mayor orden jerárquico son quien toma las decisiones, sin ningún tipo de retroalimentación. Se basa en reglamento rígido para mantener buena organización y coordinación de tareas que se deben realizar sin ningún margen de error: siendo para los subordinados la única causa de motivación de conservación de su trabajo (p.23).

- **La Teoría Humanista**

Según Forero (2012), sugiere una organización más abierta, la cual permite que los empleados participen en la toma de decisiones creando confianza entre ellos y mejorando sus resultados en el trabajo. De esta manera, se incrementaría el flujo de información a través de los diferentes canales de comunicación. Esta teoría se enfoca en el interés del progreso, desarrollo, habilidades y fortalezas del subordinario manteniendo una interacción comunicativa (p.23).

- **La Teoría de Contingencia**

Según Forero (2012), plantea que toda organización, al ser un sistema abierto, debe tener en cuenta el medio y la situación en la que se encuentra. El éxito de la misma dependerá del grado en que pueda adaptar su estructura, su política y además de situaciones en la que está inmersa, o sea, teniendo en cuenta las variables situacionales tales como tecnología, cultura, medio ambiente, entre otros (p.23).

- **La Teoría de los Sistemas**

Para Forero, (2012), las organizaciones están en progreso y se mantienen en constantes transformaciones. A pesar de que los departamentos son independientes siempre están conectados unos con otros, lo que significa que, si hay un cambio en uno de estos, se tiene que cambiar su estructura, y de esta manera lograr un equilibrio dinámico. La manera de organizar los procesos comunicativos en las organizaciones cambia según las tendencias conceptuales actuales, entre las demás comunes están el mecánico, psicológico, sistémico, simbólico – Interpretativo y control estratégico (p.23).

## **1.3.2. Gestión Administrativa**

### **1.3.2.1. Conceptos**

La gestión administrativa se enfoca en hacer uso de todos los recursos eficientemente, teniendo en claro que existen objetivos ya propuestos que deben ser cumplidos.

Ena y Delgado (2008) definen que: “La gestión administrativa es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz”. (p. 32)

La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientados al logro de los objetivos y metas institucionales a través del cumplimiento de la óptima aplicación de los procesos administrativo tales como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Según Ramírez, C. (2004) refiere que la gestión administrativa es fundamental dentro de cada organización sea educativa o no, muestra cuatro grandes funciones administrativas las cuales debe saber emplear; tales como la planeación, la organización administrativa, comunicación, control y dirección administrativa, todas ellas encuadran en apoyo en la actividad docente, de las instituciones educativas, cualquiera sea su nivel. (p.219)

La gestión administrativa indica impulsar la conducción de la institución hacia determinadas metas a partir de una planificación institucional, para lo que resultan necesario saber, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas.

Clushkov define a la gestión administración que: “Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente”. (p. 51)

Cabezas redacta en su libro que la gestión administrativa: “Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”. (p.125)

Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

Según Arias (2010), define la gestión administrativa como:

Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientados a la consecución de objetivos. Gestionar es la capacidad de dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, dirección y seguidamente vinculados en el ámbito institucional y administrativo. (p. 8)

En este sentido, se puede decir que, gestionar consiste en administrar no solo recursos materiales como: dinero, materiales y otros, sino también personas, llevar a un grupo humano hacia el logro de objetivos, lo cual implica la planificación de acciones, la distribución de tareas y responsabilidades, dirigir, coordinar y evaluar procesos, dando a conocer los resultados, y a la vez, incluye actuaciones relativas a la toma de decisiones, a la resolución de conflictos y que, evidentemente podrían llevar al éxito a cualquier institución pública.

#### **1.3.2.1. Importancia de la Administración**

La gestión administrativa es primordial en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales. Es por ello que Gonzales (2015) nos indica que:

“La importancia de la administración en la naturaleza, es básica para todo proyecto social, sin la aplicación de esta los resultados seguramente no serían confiables. A continuación, se describen algunos indicadores que clasifican en importancia de la administración”. (p. 32 – 33)

- La administración global, es decir, es necesario en todo organismo social, no importa en qué parte del mundo.
- Sirve para que los recursos funcionen en forma sinérgica.
- Toda función que realice tiene como base principal que al tomarlo en cuenta se logran buenos resultados.
- Al aplicar la administración correctamente, las empresas logran bases confiables para posteriormente, diversificarse.
- Con la administración se alcanza la calidad total en todo organismo social.

### 1.3.2.3 Principales Teorías

- **Taylor: Estudio “Tiempos y Movimientos” que permite el incremento de la productividad de los operarios.**

Para Taylor, la organización y administración deben estudiarse y tratarse científicamente y no empíricamente. La improvisación debe ceder el lugar a la planeación, y los empirismos a la ciencia. Taylor pretendía elaborar una ciencia de Administración” (Chiavenato, 2010, p.53).

1. **Principio de planeamiento:** sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. **Principio de la preparación/planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.
3. **Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
4. **Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.



- **Fayol: “Teoría del proceso Administrativo”, concluyo la pirámide organizacional, unidad de mando división departamental, otros.**

Fayol dijo que su éxito se debía no solo a sus cualidades personales son a los métodos que empleaba. Del mismo modo que Taylor, Fayol empleo los últimos años de su vida en la tarea de denostar que con una visión científica y con métodos adecuados de gerencia, los resultados satisfactorios serian la consecuencia natural.

Según Chiavenato (2006), sostiene que “la Teoría clásica se caracterizó por su enfoque normativo y prescriptivo, determina los principios generales y los elementos de la administración (funciones del administrador) que debe seguir el administrador en su actividad”. (p. 73)

Fayol decía que toda organización debía tener un proceso administrativo y por lo tanto elaboro el siguiente:

1. **Planear:** diseñar un plan de acción para el mañana.
2. **Organizar:** brindar y movilizar recursos para poner en marcha el plan.
3. **Dirigir:** seleccionar y evaluar el personal con el propósito de llegar a lo planificado.
4. **Coordinar:** asegurarse de que manejar el personal para que todo salga bien y arreglar los problemas.
5. **Controlar:** garantizar que las cosas salgan según lo planificado.

- **Weber: “modelo Burocrático”, especialización, jerarquía de autoridad, canales de comunicación rígidos, otros**

“La aparición de las burocracias coincidió con el nacimiento del capitalismo gracias a innumerables factores, entre los que se cuentan la economía monetaria, el mercado de fuerza laboral, la aparición del Estado - Nación centralismo y la divulgación de la ética protestante (que, enfatizada en el trabajo como un don de

Dios, y el ahorro como forma de evitar la vanidad y la ostentación)” (Chiavenato, 2010, p.344).

Según Max Weber, a cada tipo de organización corresponde también un tipo de autoridad, donde los principales son los que a continuación se definen.

- **Autoridad tradicional.** Cuando los subordinados consideran que las órdenes de los superiores son justificadas por que esa fue siempre la manera como se hicieron las cosas (empresas familiares, artesanales), en jefe impone el poder en todo.
- **Autoridad carismática.** En esta los subordinados aceptan las operaciones del superior como justificadas, a causa de la influencia de la personalidad y del liderazgo del superior con el cual se identifican, la legitimación de la autoridad se produce de las características personales carismáticas del líder y de la devoción y arreglo que consigue imponer a sus seguidores.
- **Autoridad racional, legal o burocrática.** Es cuando los subordinados aceptan las órdenes de los superiores como justificadas, porque están de acuerdo con su conjunto de normas que consideran legítimos, y de los cuales se deriva el poder de mando.

#### **1.4. Formulación del Problema**

##### **1.4.1. Problema General**

- ¿Cómo influye la Comunicación Interna en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera la comunicación interna influye en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017?
- ¿Cómo la comunicación interna influye en la Dirección Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017?

## 1.5. Justificación de Estudio

El estudio presento **Justificación Legal**, a medida que es un requisito fundamental de la Ley Universitaria N°30220-2014. Donde, el Artículo 45.- Obtención de grados y títulos, menciona en el punto 45.2, que se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Para la obtención del título profesional. Ya que nos conduce a mejorar nuestras competencias y a la investigación científica en base a los temas que se desarrollan en cada carrera profesional.

**Justificación Social** En este punto se pretenda saber el impacto de la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, ya que hoy en día ellos son el flujo principal para la buena coordinación dentro de la organización, y que significancia ello puede afectar a la gestión general de la administración interna. Por ello los colaboradores de la municipalidad tienes que tener claro objetivos grupales como uno mismo. Para poder lograr el crecimiento de los beneficios tanto profesional como de la institución pública.

El estudio también presento **Justificación Metodológico**, donde la obtención y aplicación del instrumento ayudara a entender la complejidad y la particularidad de la comunicación y esta como influye en la gestión administrativa, por consiguiente, fueron investigadas mediante teorías, de manera que fueron demostrados mediante su validez y confiabilidad, en el cual podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras entidades públicas y privadas.

El estudio también presento **Justificación Practica**, porque existe la importancia de mejorar y practicar adecuadamente la comunicación interna de los trabajadores públicos, jefes, directores en relación con la gestión administrativa.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

- La Comunicación Interna influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- La Comunicación Interna influye significativamente en la Planificación Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.
- La Comunicación Interna influye significativamente en la Dirección Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos Generales**

- Determinar la influencia de la comunicación interna en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de mi Perú, Callao – 2017

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Dar a conocer si la comunicación interna influye en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.
- Determinar si la comunicación interna influye en la Dirección Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

## **II. METODOLOGÍA**

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Método de Investigación**

Se utilizó el método Hipotético - deductivo por que el proceso seguido busco rechazar la hipótesis nula en base a resultados obtenidos; es decir en el proceso partimos de análisis general para llegar a lo particular.

Esta aproximación utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

Consiste en un procedimiento que parte de una aseveración en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

### **2.2. Enfoque**

Para este método se ha utilizado, el enfoque estadístico cuantitativo de acuerdo a los fenómenos que se representan en una realidad concreta o un solo momento único, sin cambiar o ejercer sobre ellos, el cual usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con bases en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

### **2.3. Diseño de Investigación**

Es la estrategia o camino que hay que seguir para poder lograr un objetivo.

- **Tipo Aplicada**

Esta investigación es de tipo aplicada, porque hemos utilizado los conocimientos científicos y las teorías de la variable de la comunicación interna y la gestión administrativa para dar solución del problema en estudio.

- **Nivel Descriptivo - Explicativo - Causal**

La investigación presenta un **Nivel Descriptivo**, ya que describió las características de cada variable como la Comunicación Interna y la Gestión Administrativa.

Los diseños causales tienen como objetivo describir relaciones causa entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales si no de sus relaciones, sean estas puramente relaciones causales.

- **Diseño**

El Diseño de la presente investigación es **No experimental y de corte transversal**, ya que las variables no fueron manipuladas y la información se recogió en un tiempo determinado.

### **2.3. Variables, Operacionalización**

- **Variable 1: Comunicación Interna**

Tessi (2012). La comunicación interna como herramienta de dirección y administración hace referencia al papel que juega el proceso comunicativo para facilitar a los miembros de una organización el ejercicio efectivo de su labor teniendo un uso estratégico para su mejor entendimiento (p.89).

#### **Dimensión: Comunicación Descendente**

Crespo, Nicolini y Parodi (2015) “tiene como objetivo primordial transmitir a los niveles inferiores de la organización instrucciones, datos, ordenes, sugerencias e información de diversa índole que afecta a la labor que realizan los colaboradores” (p. 11).

#### **Indicador: Visión, misión y objetivos**

"La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección y estimula acciones concretas para lograrla" (Münch 2010, p. 44).

#### **Indicador: Canales Eficientes**

"El canal de comunicación es el vehículo que transporta los mensajes de la fuente al receptor; el eslabón físico entre quien envía

el mensaje y el receptor del mismo"(Crespo, Nicolini y Parodi, 2015, p 13).

**Indicador: Estilo de Mando:**

“Para desempeñar tareas de dirección en cualquier sector no existe una única forma de actuar, convienen diferentes estilos que los encargados de dirigir podrán utilizar en función de la situación que se les plantee” (Vásquez, 2006, p. 11).

**Indicador: Tácticas:**

“Puede llegar a ser una acción concreta que se opera, o también puede desprenderse algunos proyectos específicos” (Torres, 2014, p. 302).

**Indicador: Funciones Laborales**

“Es el papel que un individuo representan o desarrolla en un contexto o situación determinada” (Ozamiz, 2009, p. 50).

**Dimensión 2: Comunicación Ascendente**

Madroñero, Morales y Soler (2008) “Es el flujo de comunicación hacia arriba surge de los niveles bajos de la empresa o institución y es contrario a la descendente; nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, a la alta dirección de la empresa” (p. 60).

**Indicador: Retroalimentación**

“La retroinformación proporciona elementos para efectuar mejoras en el sistema administrativo y para prever la posible existencia de fallas y errores” (Münch, 2010, p. 126).



**Indicador: Barrera de comunica**

“Barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo y que impiden que el mensaje se interprete correctamente por el receptor”.

**Indicador: Participación**

**Indicador: Habilidades**

“La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio”

**Indicador: Clima de confianza**

“Permite garantizar el correcto desempeño laboral de un equipo de trabajo”

- **Variable 2: Gestión Administrativa**

Münch (2010) indica que “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p. 26).

**Dimensión 3: Planificación Administrativa**

"La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. [...] La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden" (Chiavenato, 2006, p. 143).

**Indicador: Programación de Actividades**

**Indicador: Objetivos**

"Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente a un tiempo específico" (Münch, 2010, p. 45).

**Indicador: Análisis**

**Indicador: Estrategias**

"Las estrategias son alternativas o cursos de acción que muestran los medios y recursos que deben emplearse para lograr los objetivos" (Münch, 2010, p. 45).

**Indicador: Eficiencia de Recursos**

"Aporta beneficios económicos: crea empleo y ayuda al crecimiento económico [...] crea importantes oportunidades económicas para las empresas y los trabajadores, mejorará la productividad, reducirá los costes y fomentará la competitividad" (Chiavenato, 2006, p. 149).

**Dimensión 4: Dirección**

"Poner en acción y dinamizar la empresa. [...] relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas" (Chiavenato, 2006, p. 149).

**Indicador: Liderazgo**

"El liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión". (Münch, 2010, p. 107)

**Indicador: Integración**

**Indicador: Competencias**

Es el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional.

**Indicador: Motivación**

"Por medio de ésta se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano" (Münch, 2010, p. 107).

**Indicador: Resolución de conflictos**

"Es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos"

- **Matriz de Operacionalización de la Variable**

| VARIABLES |                        | DIMENSIONES | INDICADORES                 | POSICION DE ITEMS | N.º DE ITEMS | INSTRUMENTO               | ESCALA DE MEDICION |
|-----------|------------------------|-------------|-----------------------------|-------------------|--------------|---------------------------|--------------------|
| X         | Comunicación Interna   | Descendente | Visión, misión y objetivos  | 1                 | 1            | Cuestionario Tipo: Likert | Ordinal - Razón    |
|           |                        |             | Canales eficientes          | 2                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Estilo de mando             | 3                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Tácticas                    | 4                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Funciones laborales         | 5                 | 1            |                           |                    |
|           |                        | Ascendente  | Retroalimentación           | 6                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Barrera de comunica         | 7                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Participación               | 8                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | habilidades                 | 9                 | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Clima de confianza          | 10                | 1            |                           |                    |
| Y         | Gestión Administrativa | Planeación  | Programación de actividades | 11                | 1            | Cuestionario Tipo: Likert | Ordinal - Razón    |
|           |                        |             | Objetivos                   | 12                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Análisis                    | 13                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Estrategias                 | 14                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Eficiencia de recursos      | 15                | 1            |                           |                    |
|           |                        | Dirección   | Liderazgo                   | 16                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Integración                 | 17                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Competencias                | 18                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Motivación                  | 19                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             | Resolución de conflictos    | 20                | 1            |                           |                    |
|           |                        |             |                             |                   | <b>20</b>    |                           |                    |

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos

## 2.4. Población, Muestra y Muestreo

- **Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

Según Díaz (2008) “Población es un conjunto de elementos acotados en un tiempo un espacio determinados con alguna característica común observable o medible”

Para la presente investigación, la población es conocida por lo cual posee una característica finita poblacional, por consiguiente, se tomó como población de estudio el áreas administrativa mas no el área operativa, que está conformada por 80 colaboradores de la municipalidad Distrital de mi Perú, teniendo en cuenta la población escogida siendo menor a 100, se puede decir que es una población pequeña de estudio.

- **Muestra**

Para proceder a calcular el tamaño de muestra se empleara una formula probabilística, el cual nos permitirá obtener el total de trabajadores a encuestar con el instrumento de recolección de información para nuestra investigación en estudio.

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

**Dónde:**

|                           |      |
|---------------------------|------|
| Muestra                   | n    |
| Nivel de confiabilidad    | 95%  |
| Población (N)             | 80   |
| Valor de Distribución (Z) | 1.96 |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Margen de error (E)               | 5%  |
| Probabilidad de acierto (p)       | 50% |
| Probabilidad de no aceptación (q) | 50% |

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (80)}{(0.05)^2 \cdot (80 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = 66 \text{ colaboradores}$$

El total de muestra para la presente investigación estuvo conformado por 66 colaboradores del área administrativa, tanto del género masculino como femenino de la Municipalidad Distrital de Mi Perú – Callao.

- **Muestreo**

La técnica de muestreo utilizada en la presente investigación es probabilístico, ya que este tipo de muestreo, las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los sujetos de estudio las mismas oportunidades de ser seleccionados; en un muestreo aleatorio simple, la elección de la muestra puede realizarse por cualquier mecanismo probabilístico en el que cada elemento tenga las mismas opciones de salir elegido, por ello en esta investigación se empleara el muestreo aleatorio simple.

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

- **Técnicas de Recolección de Datos**

### **Encuesta**

La técnica aplicada es la encuesta la cual se realizó en la Municipalidad Distrital de Mi Perú. Según Abascal (2005) “la encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto

objetivo, coherencia y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población” (p.14).

- **Instrumento de Recolección de Datos**

### **Cuestionario - Escalamiento de Tipo Likert**

El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue el cuestionario, este instrumento o cuestionario fue elaborado con 20 preguntas en función a sus indicadores. Teniendo 10 preguntas para las variables independientes “Comunicación Interna” y 10 preguntas para la variable dependiente “Gestión Administrativa”.

Las preguntas fueron formuladas de manera clara y precisa, el cuestionario fue dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, así mismo el cuestionario fue de tipo Likert. Por otra parte, la escala de medición fue ordinal ya que posee un orden ascendente con respecto a las opciones de respuesta, también se puede decir que las preguntas tienen alternativa de respuesta politómica por poseer mayores a tres alternativas.

Así mismo el cuestionario fue revisado, mejorado y modificado conjuntamente con el asesor.

- **Validez**

La validez del cuestionario se hizo a través de juicios de expertos formados por los profesores que trabajan en la universidad o escuela de administración. Por juicio de experto después de la revisión que hizo de parte temática opino que si cumple las condiciones para ser aplicado el cuestionario

| <b>Grado de estudio</b> | <b>Nombre del asesor (a)</b>        | <b>Opinión del experto</b> |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Magister                | Casma Zarate, Carlos                | Sí cumple                  |
| Doctora                 | Ofelia Santos Jiménez               | Sí cumple                  |
| Doctor                  | Zavaleta Martínez – Vargas, Alfonso | Sí cumple                  |

Tabla N° 1: *Alfa de cronbach*

| <b>Resumen del procesamiento de los casos</b> |                        |    |       | <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|---|------------------------|----|-------|-----------------------------------|----------------|
|   |                        | N  | %     | Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
|   | Válidos                | 66 | 100,0 |                                   |                |
| Casos   | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    | ,733                              | 20             |
|   | Total                  | 66 | 100,0 |                                   |                |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración en el estadístico SPSS.

Tabla N°2: *Rango de confiabilidad*

|   |
|---|
| $\alpha=1$ Confiabilidad perfecta           |
| $0,8 < \alpha < 0,1$ Confiabilidad muy alta |
| $0,6 < \alpha < 0,8$ Confiabilidad alta     |
| $0,4 < \alpha < 0,6$ Confiabilidad moderada |
| $0,2 < \alpha < 0,4$ Confiabilidad baja     |
| $0 < \alpha < 0,2$ Confiabilidad muy baja   |
| $\alpha=0$ Confiabilidad nula               |

Fuente: Córdova, Manuel (2014, p.300)

### **Interpretación:**

En el resultado se ha obtenido un valor de 0,733 lo cual nos indica que estamos dentro del rango 0,60 a 0.80 esto significa que el presente instrumento muestra una alta confiabilidad.

### **2.6 Métodos de Análisis de Datos**

Se recurrió al método de la estadística descriptiva para la presentación de tablas, figuras e interpretaciones, donde también utilizaremos la estadística



inferencial, mediante el cual se formulará la generalización de resultados con que se discrepan las hipótesis.

De esta manera, para el análisis con mayor precisión, nuestros datos fueron sometidos al programa estadístico, el cual se obtuvo información relevante para esta investigación.

## **2.7. Aspectos Éticos**

En la presente investigación se planteará los principios éticos de la carrera de Administración, por lo consiguiente los datos recopilados serán sumamente anónimos y reservados. Todos los encuestados fueron informados del procedimiento de estudio y con su aprobación se realizó la presente investigación.

### **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Descriptivo de los resultados por dimensiones y variables

- Presentación de resultados descriptivos por variables

**Tabla N° 3**

| <b>Variable 1: COMUNICACION INTERNA</b> |            |            |                      |                         |
|---|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|   | Casi Nunca | 21         | 31,8                 | 31,8                    |
| Válidos                                 | A Veces    | 45         | 68,2                 | 100,0                   |
|   | Total      | 66         | 100,0                | 100,0                   |

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** De la tabla 07 podemos visualizar que en los resultados de la dimensión agrupada Comunicación interna, presenta un grupo de 68,2% de trabajadores administrativos que nos informa que “a veces “se da una correcta comunicación interna con respecto a informaciones gerenciales para llevar una correcta estructura organizacional. Por otra parte el 31.8% informa que “casi nunca” se da una correcta comunicación interna dentro de la organización en este caso la Municipalidad Distrital de Mi Perú.

**Tabla N° 4**

| <b>Variable 2: GESTION ADMINISTRATIVA</b> |              |            |                      |                         |
|---|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
|   | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|   | Casi Nunca   | 12         | 18,2                 | 18,2                    |
| Válidos                                   | A Veces      | 53         | 80,3                 | 98,5                    |
|   | Casi Siempre | 1          | 1,5                  | 100,0                   |
|   | Total        | 66         | 100,0                | 100,0                   |

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** De la tabla 06 podemos visualizar que en los resultados de la dimensión agrupada Gestión Administrativa, presenta un grupo de 80.3% de trabajadores administrativos que nos informa que “a veces” se da una correcta Gestión Administrativa, con respecto metas, objetivos y logros a alcanzar de la Municipalidad. Por otra parte el 18.2% informa que “casi nunca” se da una correcta Gestión administrativa y el 1.5% nos informa que “casi siempre” se da una correcta gestión Administrativa, con respecto al compromiso que tienen los colaboradores con la municipalidad distrital de mi Perú.

- **Presentación de resultados descriptivos por Dimensiones**

**Tabla Nº 5**

| <b>DIM1: Comunicación descendente</b> |            |            |                      |                         |
|---------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|                                       | Casi Nunca | 32         | 48,5                 | 48,5                    |
| Válidos                               | A Veces    | 34         | 51,5                 | 100,0                   |
|                                       | Total      | 66         | 100,0                | 100,0                   |

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** De la tabla 03 podemos visualizar que en los resultados de la dimensión agrupada Comunicación descendente, presenta un grupo de 51,5% de trabajadores administrativos que nos informa que “a veces” se da una eficiente comunicación por parte de las altas gerencia hacia los subordinados, con respecto a las expectativas a alcanzar. Por otra parte, el 48,5% de trabajadores administrativos nos informa que “casi nunca” se da una buena comunicación por parte de las altas gerencias hacia sus colaboradores, estos dos porcentajes que se observa como resultado dan a entender que la información con respecto a estrategias, objetivos, proyectos dentro de la municipalidad son manejadas muy discretamente si tomar en consideración a los niveles más bajos de la organización.

**Tabla Nº 6**

| <b>DIM2: Comunicación Ascendente</b> |              |            |                      |                         |
|--------------------------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válidos                              | Casi Nunca   | 9          | 13,6                 | 13,6                    |
|                                      | A Veces      | 46         | 69,7                 | 83,3                    |
|                                      | Casi Siempre | 11         | 16,7                 | 100,0                   |
|                                      | Total        | 66         | 100,0                | 100,0                   |

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** De la tabla 04 podemos visualizar que en los resultados de la dimensión agrupada Comunicación Ascendente, presenta un grupo de 69,7% de trabajadores administrativos que nos informa que “a veces” se da una comunicación eficiente de los colaboradores hacia las altas gerencias, con respecto a las expectativas a alcanzar. Por otra parte el 16,7% informa que “casi siempre” se da una buena comunicación ascendente dentro de la organización y el 13,6% nos informa que “casi nunca” se da una buena comunicación de trabajadores a altas gerencias. Estos porcentajes

**Tabla Nº 7**

| <b>DIM3: Planificación Administrativa</b> |              |            |                      |                         |
|---|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
|   | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válidos                                   | Casi Nunca   | 11         | 16,7                 | 16,7                    |
|   | A Veces      | 44         | 66,7                 | 83,3                    |
|   | Casi Siempre | 11         | 16,7                 | 100,0                   |
|   | Total        | 66         | 100,0                | 100,0                   |

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** De la tabla 05 podemos visualizar que en los resultados de la dimensión Planificación Administrativa, presenta un grupo de 66,7% de trabajadores administrativos que nos informa que “a veces” se da una correcta

planificación, con respecto a estrategias y objetivos de la municipalidad. Por otra parte el 16,7% informa que “casi nunca” se da una correcta planificación administrativa y de igual manera el 16,7% nos informa que “casi siempre” se da una correcta planificación administrativa con respecto al trabajo realizado dentro de la organización.

**Tabla Nº 8**

| <b>DIM4: Dirección Administrativa</b> |              |            |                      |                         |
|---------------------------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                                       | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válidos                               | Casi Nunca   | 15         | 22,7                 | 22,7                    |
|                                       | A Veces      | 49         | 74,2                 | 97,0                    |
|                                       | Casi Siempre | 2          | 3,0                  | 100,0                   |
|                                       | Total        | 66         | 100,0                | 100,0                   |

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** De la tabla 06 podemos visualizar que en los resultados de la dimensión agrupada Dirección Administrativa, presenta un grupo de 74,2% de trabajadores administrativos que nos informa que “a veces “se da una correcta Dirección, con respecto metas, objetivos y logros a alcanzar de la Municipalidad. Por otra parte el 22,7% informa que “casi nunca” se da una correcta Dirección administrativa y el 3% nos informa que “casi siempre” se da una correcta Dirección Administrativa, con respecto al compromiso que tienen los colaboradores con la municipalidad distrital de mi Perú.

## 3.2. Análisis Inferencial de los resultados por hipótesis

### 3.2.1. Prueba de Hipótesis General

#### 3.2.1.1. Prueba de Relación de Variables

#### HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

**H<sub>c</sub>**: La Comunicación Interna está relacionada con la Gestión Administrativa

**H<sub>o</sub>**: La Comunicación Interna no está relacionada con la Gestión Administrativa

**H<sub>a</sub>**: La Comunicación Interna si está relacionada con la Gestión Administrativa

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>o</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>o</sub>**

**Tabla N° 9**

|   |                        | Correlaciones                         |   |
|---|------------------------|---------------------------------------|---|
|   |                        | COMUNICACION<br>INTERNA<br>(agrupado) | GESTION<br>ADMINISTRATIVA<br>(agrupado) |
| COMUNICACION INTERNA<br>(agrupado)      | Correlación de Pearson | 1                                     | ,672**                                  |
|   | Sig. (bilateral)       |                                       | ,000                                    |
|   | N                      | 66                                    | 66                                      |
| GESTION<br>ADMINISTRATIVA<br>(agrupado) | Correlación de Pearson | ,672**                                | 1                                       |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000                                  |   |
|   | N                      | 66                                    | 66                                      |

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

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 9 la correlación de Pearson es de 0.672 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º 10 existe una correlación positiva media, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la

significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**: La Comunicación Interna no está relacionada con la Gestión Administrativa) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**: **La Comunicación Interna si está relacionada con la Gestión Administrativa**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

**Tabla N°10:** *Escala de correlaciones*

| ESCALA DE CORRELACIONES |  |
|-------------------------|--|
| <b>-0.90</b>            | Correlación Negativa muy fuerte              |
| <b>-0.75</b>            | Correlación Negativa considerable            |
| <b>-0.50</b>            | Correlación Negativa Media                   |
| <b>-0.25</b>            | Correlación Negativa Débil                   |
| <b>-0.10</b>            | Correlación Negativa Muy Débil               |
| <b>0.00</b>             | No existe correlación alguna entre variables |
| <b>+0.10</b>            | Correlación Positiva Muy Débil               |
| <b>+0.25</b>            | Correlación Positiva Débil                   |
| <b>+0.50</b>            | Correlación Positiva Media                   |
| <b>+0.75</b>            | Correlación Positiva Considerable            |
| <b>+0.90</b>            | Correlación Positiva Muy Fuerte              |
| <b>+1.00</b>            | Correlación Positiva Perfecta                |

Fuente: Martínez (2002, p.21)

### **3.2.1.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis General**

#### **PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

**H<sub>c</sub>**: La comunicación interna influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017

**H<sub>0</sub>**: La comunicación interna no influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017

**H<sub>a</sub>**: La comunicación interna si influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017



Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

**Tabla N°11**

| Resumen del modelo |                   |            |                      |                             |
|--------------------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
| 1                  | ,672 <sup>a</sup> | ,452       | ,443                 | ,309                        |

a. Variables predictoras: (Constante), COMUNICACION INTERNA (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N°11 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.672), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (**Gestión Administrativa**) está cambiando en 45.2%, por acción o causa de la variable independiente (**Comunicación Interna**).

**La Hipótesis General del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas  
(ANOVA)**

**Tabla N° 12**

| ANOVA <sup>a</sup> |           |                      |    |                     |        |                   |
|--------------------|-----------|----------------------|----|---------------------|--------|-------------------|
| Modelo             |           | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F      | Sig.              |
| 1                  | Regresión | 5,046                | 1  | 5,046               | 52,763 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual  | 6,121                | 64 | ,096                |        |                   |
|                    | Total     | 11,167               | 65 |                     |        |                   |

a. Variable dependiente: GESTION ADMINISTRATIVA (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), COMUNICACION INTERNA (agrupado)

**Figura N°1**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°12 el valor del estadístico de Fisher es de 52,763 ( $F = 52,763$ ), el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°1, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : La comunicación interna no influye significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : La comunicación interna influye

significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017), la cual es equivalente a la **H<sub>0</sub>** (hipótesis general) de investigación.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

**Tabla N°13**

| Modelo                            | Coeficientes <sup>a</sup>      |            |                          |       | t    | Sig. |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------|-------|------|------|
|                                   | Coeficientes no estandarizados |            | Coeficientes tipificados |       |      |      |
|                                   | B                              | Error típ. | Beta                     |       |      |      |
| (Constante)                       | 1,241                          | ,222       |                          | 5,580 | ,000 |      |
| 1 COMUNICACION INTERNA (agrupado) | ,594                           | ,082       | ,672                     | 7,264 | ,000 |      |

a. Variable dependiente: GESTION ADMINISTRATIVA (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Comunicación Interna aporta en un 59.4% para que la Variable Dependiente Gestión Administrativa cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=1.241$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.672$  nos dice que la Comunicación Interna está Relacionada con una intensidad de 67.2% con la Gestión Administrativa; el coeficiente t-student ( $t=7,264$ ) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

$Y$  = Variable Dependiente

$X$  = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

$B_1$  = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 1,241 + 0.594 * X$$

**Dónde:**

$Y = VD$  = Gestión Administrativa

$X = VI$  = Comunicación Interna

$B_0 = 1.241$

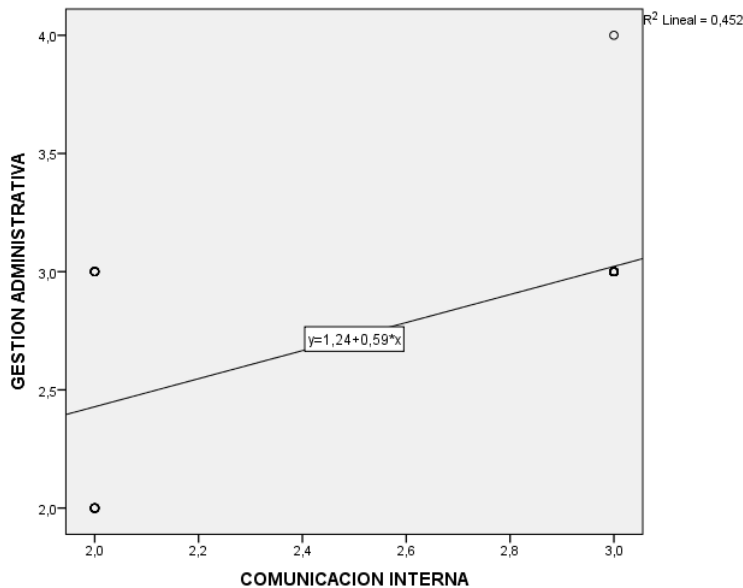
$B_1 = 0.594$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\mathbf{Gestion Administrativa = 1,241 + 0.594 * Comunicacion Interna}$$

**Grafica N.º 2:** de la recta de regresión lineal.



**Interpretación:** Se concluye que La Comunicación Interna aporta con 59.4% para que la variable dependiente Gestión Administrativa cambie.

### 3.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1

#### 3.2.2.1. Prueba de Relación de Variables

##### HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

**H<sub>E</sub>:** La Comunicación Interna está relacionada con la Planificación Administrativa

**H<sub>0</sub>:** La Comunicación Interna no está relacionada con la Planificación Administrativa

**H<sub>a</sub>:** La Comunicación Interna si está relacionada con la Planificación Administrativa

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

**Tabla N°14**

|  |                        | <b>Correlaciones</b>                  |   |
|--|------------------------|---------------------------------------|---|
|  |                        | COMUNICACION<br>INTERNA<br>(agrupado) | PLANIFICACION<br>ADMINISTRATIVA<br>(agrupado) |
| COMUNICACION INTERNA<br>(agrupado)         | Correlación de Pearson | 1                                     | ,338**  |
|  | Sig. (bilateral)       |                                       | ,005  |
|  | N                      | 66                                    | 66  |
| PLANIFICACION<br>ADMINISTRATIVA (agrupado) | Correlación de Pearson | ,338**                                | 1   |
|  | Sig. (bilateral)       | ,005                                  |   |
|  | N                      | 66                                    | 66  |

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

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N°14 la correlación de Pearson es de 0.338 que de acuerdo a los niveles de la tabla N°10 existe una correlación positiva débil, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.005 (Sig. E = 0.005) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**: La Comunicación Interna no está relacionada con la Planificación Administrativa) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**: **La Comunicación Interna si está relacionada con la Planificación Administrativa**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

### 3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Especifica 1

#### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1 DE LA INVESTIGACIÓN

**H<sub>E1</sub>**: La comunicación interna influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

**H<sub>0</sub>**: La comunicación interna no influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

**H<sub>a</sub>**: La comunicación interna si influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

**Tabla N°15**

| Resumen del modelo |                   |            |                      |                             |
|--------------------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
| 1                  | ,338 <sup>a</sup> | ,114       | ,100                 | ,552                        |

a. Variables predictoras: (Constante), COMUNICACION INTERNA (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$D3 = R^2 \cdot VI$$

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N°15 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.338), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la dimensión 3 dependiente (**Planificación administrativa**) está cambiando en 11.4%, por acción o causa de la variables independiente (**Comunicación Interna**).

**La Hipótesis Especifica 1 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)**

**Tabla N°16**

| ANOVA <sup>a</sup> |                   |        |                  |       |       |                   |
|--------------------|-------------------|--------|------------------|-------|-------|-------------------|
| Modelo             | Suma de cuadrados | gl     | Media cuadrática | F     | Sig.  |                   |
| 1                  | Regresión         | 2,514  | 1                | 2,514 | 8,258 | ,005 <sup>b</sup> |
|                    | Residual          | 19,486 | 64               | ,304  |       |                   |
|                    | Total             | 22,000 | 65               |       |       |                   |

a. Variable dependiente: PLANIFICACION ADMINISTRATIVA (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), COMUNICACION INTERNA (agrupado)

**Figura N°3**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°16 el valor del estadístico de Fisher es de 8.258 ( $F = 8.258$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°3, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significativa encontrada es de 0.005 (Sig. E = 0.005), la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.005 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$  La comunicación interna no influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : La comunicación interna si influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de



Mi Perú, Callao, 2017), la cual es equivalente a la **HE1** (hipótesis Especifica 1) de investigación.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

**Tabla N°17**

| Modelo                            | Coeficientes <sup>a</sup>      |            |                          |       |      |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
|                                   | Coeficientes no estandarizados |            | Coeficientes tipificados | t     | Sig. |
|                                   | B                              | Error típ. | Beta                     |       |      |
| (Constante)                       | 1,876                          | ,397       |                          | 4,727 | ,000 |
| 1 COMUNICACION INTERNA (agrupado) | ,419                           | ,146       | ,338                     | 2,874 | ,005 |

a. Variable dependiente: PLANIFICACION ADMINISTRATIVA (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Comunicación Interna aporta en un 41.9% para que la Variable Dependiente Planificación Administrativa cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=1.876$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.338$  nos dice que la Comunicación Interna está Relacionada con una intensidad de 33.8% con la Planificación Administrativa; el coeficiente t- student ( $t=2.874$ ) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.005 el cual es menor a la significancia de trabajo 0.05, concluyendo que la Hipótesis Especifica 1 planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

$Y$  = Variable Dependiente

$X$  = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

$B_1$  = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 1.876 + 0.419 * X$$

**Dónde:**

$Y = VD$  = Planificación Administrativa

$X = VI$  = Comunicación Interna

$B_0 = 1.876$

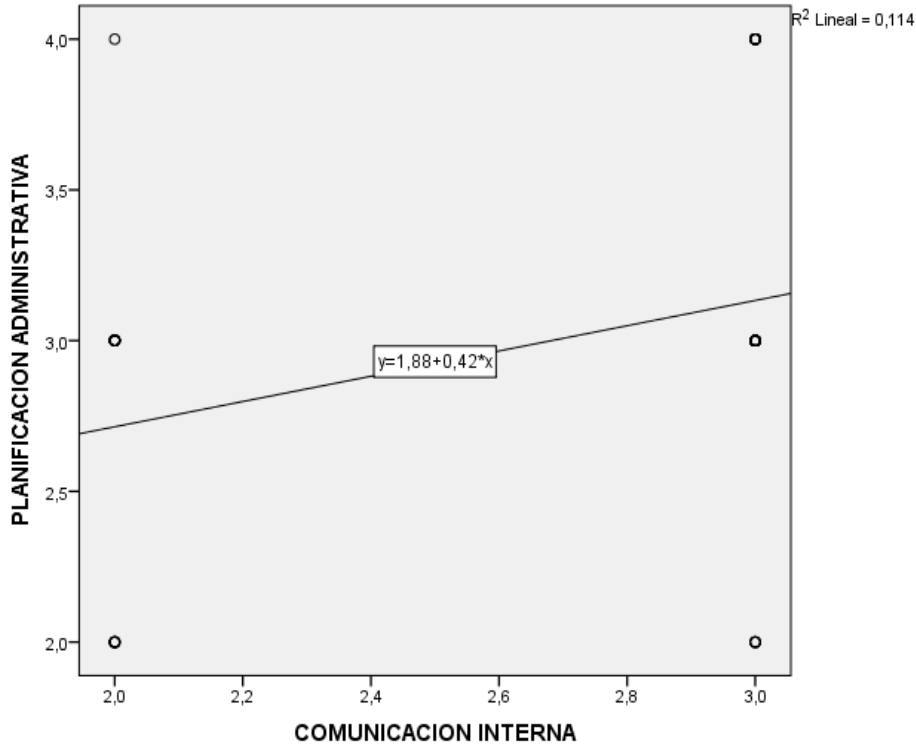
$B_1 = 0.419$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$Planificacion\ Administrativa = 1.876 + 0.419 * Comunicacion\ Interna$$

**Grafica N°4:** de la recta de regresión lineal.



**Interpretación:**

Se concluye que La Comunicación Interna aporta con 41.9% para que la variable dependiente Planificación Administrativa cambie.

**3.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 2**

**3.2.2.1. Prueba de Relación de Variables**

**HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES**

**H<sub>E2</sub>:** La Comunicación Interna está relacionada con la Dirección Administrativa

**H<sub>0</sub>:** La Comunicación Interna no está relacionada con la Dirección Administrativa

**H<sub>a</sub>:** La Comunicación Interna si está relacionada con la Dirección Administrativa

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

**Tabla N°18**

| <b>Correlaciones</b>                   |                        |                                       |   |
|--|------------------------|---------------------------------------|---|
|  |                        | COMUNICACION<br>INTERNA<br>(agrupado) | DIRECCION<br>ADMINISTRATIVA<br>(agrupado) |
| COMUNICACION INTERNA<br>(agrupado)     | Correlación de Pearson | 1                                     | ,686**                                    |
|  | Sig. (bilateral)       |                                       | ,000                                      |
|  | N                      | 66                                    | 66  |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA<br>(agrupado) | Correlación de Pearson | ,686**                                | 1   |
|  | Sig. (bilateral)       | ,000                                  |   |
|  | N                      | 66                                    | 66  |

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

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N°18 la correlación de Pearson es de 0.686 que de acuerdo a los niveles de la tabla N°10 existe una correlación positiva media, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**: La Comunicación Interna no está relacionada con la Dirección Administrativa) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**: La Comunicación Interna no está relacionada con la Dirección Administrativa) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

### **3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Especifica 2**

#### **PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2 DE LA INVESTIGACIÓN**

**H<sub>E2</sub>**: La comunicación interna influye significativamente en la dirección administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017

**H<sub>0</sub>**: La comunicación interna no influye significativamente en la dirección administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017

**H<sub>a</sub>:** La comunicación interna si influye significativamente en la dirección administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

**Tabla N°19**

| Resumen del modelo |                   |            |                      |                             |
|--------------------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
| 1                  | ,686 <sup>a</sup> | ,471       | ,462                 | ,346                        |

a. Variables predictoras: (Constante), COMUNICACION INTERNA (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$D4 = R^2 \cdot VI$$

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N°19 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.686), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la dimensión 4 dependiente (**Dirección administrativa**) está cambiando en 47.1%, por acción o causa de la variable independiente (**Comunicación Interna**).

**La Hipótesis Especifica 2 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)**

**Tabla N°20**

| ANOVA <sup>a</sup> |           |                   |    |                  |        |                   |
|--------------------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| Modelo             |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
| 1                  | Regresión | 6,795             | 1  | 6,795            | 56,888 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual  | 7,644             | 64 | ,119             |        |                   |
|                    | Total     | 14,439            | 65 |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: DIRECCION ADMINISTRATIVA (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), COMUNICACION INTERNA (agrupado)

**Figura N°5**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°20 el valor del estadístico de Fisher es de 8.258 ( $F = 8.258$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°5, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.005 (Sig. E = 0.005), la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.005 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$  La comunicación interna no influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : La comunicación interna si influye significativamente en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de

Mi Perú, Callao, 2017), la cual es equivalente a la **HE1** (hipótesis Especifica 1) de investigación.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

**Tabla N°21**

| Modelo                                  | Coeficientes <sup>a</sup>      |            |                          |  | t     | Sig. |
|---|--------------------------------|------------|--------------------------|--|-------|------|
|   | Coeficientes no estandarizados |            | Coeficientes tipificados |  |       |      |
|   | B                              | Error típ. | Beta                     |  |       |      |
| (Constante)                             | ,956                           | ,249       |                          |  | 3,844 | ,000 |
| 1<br>COMUNICACION INTERNA<br>(agrupado) | ,689                           | ,091       | ,686                     |  | 7,542 | ,000 |

a. Variable dependiente: DIRECCION ADMINISTRATIVA (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Comunicación Interna aporta en un 68.9% para que la Variable Dependiente Dirección Administrativa cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=0.956$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.686$  nos dice que la Comunicación Interna está Relacionada con una intensidad de 68.6% con la Dirección Administrativa; el coeficiente t-student ( $t=7.542$ ) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo 0.05, concluyendo que la Hipótesis Especifica 2 Planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Donde:**

$Y$ = Variable Dependiente

$X$ = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

$B_1$  = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 0.956 + 0.689 * X$$

Donde:

$Y = VD$  = Dirección Administrativa

$X = VI$  = Comunicación Interna

$B_0 = 0.956$

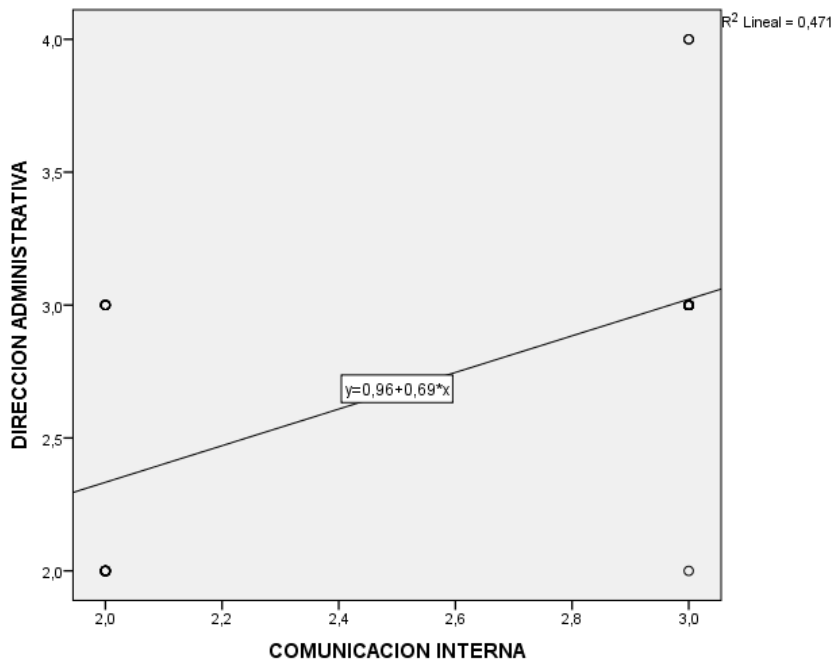
$B_1 = 0.689$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\text{Direccion Administrativa} = 0.956 + 0.689 * \text{Comunicacion Interna}$$

**Grafica N°4:** de la recta de regresión lineal.



**Interpretación:** Se concluye que La Comunicación Interna aporta con 68.9% para que la variable dependiente Dirección Administrativa cambie.



## **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión por Objetivos

Se cumplió el Objetivo de la presente investigación el cual fue Determinar la influencia de la comunicación interna en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de mi Perú, Callao – 2017.

Este objetivo guarda semejanza con el objetivo general de la tesis de **Cedillo y Pérez (2013)**, “Comunicación interna y Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la Sunat Lima 2013”, realizada en Perú. Para optar por el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. El cual tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013. Con respecto a la hipótesis, en la presente investigación se aceptó la hipótesis general, es decir, que la Comunicación Interna tiene una influencia de forma positiva media ( $R=0.672$ ) en la Gestión Administrativa, estos resultados coinciden en cierta forma con la investigación de **Cedillo y Pérez (2013)**. En el cual se demostró que la comunicación interna tiene relación significativa con la satisfacción del usuario interno del área de logística de la SUNAT Lima, habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.7669, la cual tuvo un nivel de correlación alta. Demostrando así que mientras mejor se de la Comunicación Interna, mayor será la Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística, teniendo una relación directamente proporcional.

### 4.2. Discusión por Metodología

El presente estudio es de nivel Explicativo – Causal, que tienen como objetivo describir relaciones o causa entres dos o más variables en un momento determinado, el tipo de investigación que se utilizo fue aplicada, ya que es posible su aplicación y el diseño fue no experimental de corte transversal.

Esta investigación tiene similitud con la metodología de investigación realizada por **Flores, S. (2015)**, en su tesis titulada “Proceso Administrativo y Gestión empresarial en Coproabas jinotega – Matagalpa – 2010-2013”. Realizada en Nicaragua. Para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Teniendo una metodología de tipo descriptiva – correlacional, el diseño de investigación es no experimental, la población estuvo conformada por 15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente. Por lo cual no se trabajará con muestra, ya que utilizaremos el 100 % de la población, teniendo una técnica de muestreo censal siendo de tipo no probabilístico.

#### **4.3. Discusión por Resultados**

Los resultados obtenidos mediante la estadística determinaron que La Comunicación Interna si influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.

Tomando en consideración los resultados de la estadística inferencial, se observó en los cuadros de regresión lineal de la Hipótesis General, que la Gestión Administrativa está cambiando en 45.2%, por causa o efecto de la Comunicación Interna, por otra parte el estadístico de Fisher fue de 52.763 el cual tomando en cuenta el valor crítico de investigación ( $Z=1.96$ ), se ubicó a la derecha, cayendo en la zona de rechazo e la hipótesis nula ( $H_0$ ), el cual reafirmando con la regla de decisión se obtuvo una Sig. E de 0.000 el cual es menor a la Sig. T de 0.05, rechazando la  $H_0$  (hipótesis nula) de investigación, aceptando así la hipótesis alterna ( $H_a$ ) dando a conocer que la Comunicación interna si influye en la Gestión Administrativa. Contrastando nuevamente este resultado se observó el estadístico t – de student el cual arrojó un resultado de 7.264 ( $t=7.264$ ), el cual se ubica a la derecha del valor crítico de investigación ( $Z=1.96$ ), cayendo en la zona de rechazo de la  $H_0$ , aceptando la  $H_a$  de investigación. Esto muestra que es importante e indispensable tener una buena comunicación para poder lograr obtener una eficiente Gestión Administrativa, ya que se demuestra que la variable

Independiente aporta en 59.4% para que la variable Dependiente cambie siendo así un porcentaje muy favorable en la investigación. Esta investigación tiene una diferencia en los resultados con la investigación realizada por **Rueda (2015)**, en su tesis titulada “Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima – 2015”, los resultados que se manifestaron con respecto a la Variable Comunicación Interna indican un porcentaje de 55.0% que corresponde a 11 personas encuestadas, las cuales perciben una comunicación interna de manera regular en el Instituto Nacional de Salud del Niño, por otro lado al comparar los promedios de Comunicación Interna, en las mediciones efectuadas en el personal de profesionales (26,18) y técnico (25,45), la cual se observó una mayor medida en el personal de profesionales; así mismo, al empleador la prueba de “U” de Mann Whitney, se observó que estas diferencias no son significativas ( $P > .05$ ), por lo tanto se aceptó la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dando a entender que no existe diferencia de percepción de comunicación interna entre el personal de profesionales y técnicos de departamento de investigación, docencia y atención en la Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño.

#### **4.4. Discusión por Conclusión**

Por conclusión, en la parte estadística, se observa que la Comunicación Interna influye significativamente en la Gestión Administrativa. Lo que significa que la municipalidad debe implementar estrategias de comunicación Interna que permitan mejorar el buen funcionamiento de la Gestión Administrativa en la Institución Pública donde se viene llevando a cabo la investigación.

El resultado obtenido difiere con la conclusión de la investigación realizada por **Espinosa, D. (2013)**, en su tesis titulada “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos Lima 2013”. Dando a conocer que los Objetivos del Control Interno no influyen en

la Gestión Administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

#### **4.5. Discusión por Teorías**

En este trabajo de investigación se utilizó como base teórica principal a Calla (2013) manifiesta que: existen dos tipos de comunicación, las formales que se incluye examen de patrones de comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y de forma horizontal donde los gerentes comparten información con los subordinados a través de conferencias sesiones formales de capacitación o documentos escritos, y las informales o canal “racismo” puede gobernar la comunicación interna (p.2). la cual guarda similitud con la teoría y concepto planteado por **Armas (2014)** el cual nos indica que Chiavenato (2009) La comunicación se puntualiza como la trasmisión de información o de significado de una o varias personas a otra u otras. De otra manera, es el proceso por el cual se transfiere información y significados de uno o varios emisores a otro receptor. Al igual que, es la forma de relacionarse con otros individuos o por medio de hechos, valores, ideas, y el transcurso que apega a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que realiza transacciones entre las mismas. (p.96).

Como base teórica secundaria en esta investigación se utilizó la teoría Chiavenato (2006) donde redacta: la “Teoría del proceso Administrativo” que tiene un enfoque normativo y prescriptivo, donde determina los principios generales y los elementos de la administración, que debe seguir un administrador, Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar (p.73). por consiguiente, difiere con respecto a las teorías planteadas por Campos y Loza (2011) que clasifico a la gestión administrativa como un todo desde su origen y evolución hasta la edad contemporánea de la administrados donde plantea los numerosos autores y teorías de tiempos atrás y hace una comparación con la actualidad y las ventajas y desventajas que tiene una de ellas para mejorar la gestión administrativa en la actualidad.

## **V. CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a las siguientes conclusiones.

- Se cumplió con determinar la influencia de la Comunicación Interna en la Gestión Administrativa, según los resultados obtenidos se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando así la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ) concluyendo así que la Comunicación Interna tiene una influencia de forma positiva media ( $R=0.672$ ) en la Gestión Administrativa.
- Para la segunda conclusión se tomó en cuenta determinar la influencia de la Comunicación Interna en la Planificación Administrativa, según los resultados de los estadísticos aplicados, se rechazó la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) aceptando así la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ) concluyendo así que la Comunicación Interna tiene una influencia de forma positiva débil ( $R=0.338$ ) en la Planificación Administrativa.
- Para la tercera conclusión se tomó en cuenta determinar la influencia de la Comunicación Interna en la Dirección Administrativa, según los resultados de los estadísticos aplicados, se rechazó la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) aceptando así la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ) concluyendo así que la Comunicación Interna tiene una influencia de forma positiva media ( $R=0.686$ ) en la Dirección Administrativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**



## **VI. RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentó algunas recomendaciones para que se tomen en cuenta y se desarrollen mejoras para la institución ya que el personal es pieza fundamental en todo proceso administrativo.

- Como recomendación principal de trabajo se debería implementar actividades recreativas en grupos el cual permitirá crear lazos de confianza y compañerismo; afianzando así mejor la comunicación entre las personas. Este tipo de actividad fomentará el bienestar y el compromiso de los colaboradores, permitiendo mejorar los métodos de comunicación para completar actividades, lo cual se verá finalmente reflejado en su rendimiento laboral.
- Como segunda recomendación, tanto los colaboradores como las altas gerencias, deben compartir un compromiso mutuo con respecto a estrategias que lleven a un mismo objetivo o meta a la organización, rompiendo así barreras interna y conflictos que puedan existir dentro de la institución.
- Como tercera y última recomendación, se debería tomar mayor en cuenta, las competencias internas, dando así nuevas oportunidades de talentos y habilidades que pueda existir dentro de la institución, ya que esto puede mejorar el rendimiento y eficiencia de la organización.

## **VII. REFERENCIAS**

## V. REFERENCIAS

Arias, E. (2010). Procedimiento para el análisis de gestión administrativa. Universidad de Oriente: Anzoátegui. Venezuela.

Armas, J. (2014). Comunicación y clima Organizacional (estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>

Calla, B. (2013, p. 2). Teoría de la Comunicación Interna Recuperado de: [http://www.Ehowenspanol.com/teorias-comunicacio-interna-info\\_198222/](http://www.Ehowenspanol.com/teorias-comunicacio-interna-info_198222/)

Campos, S. y Loza, P. (2011). Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. (Tesis de Licenciatura). Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Cedillo, T. y Pérez, J. (2013). “Comunicación interna y Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la Sunat Lima 2013”. (Tesis para Magister). Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (7.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

Crespo, I, Nicolini, C y Parodi, J. (2015). Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar. España: INAP. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=m9fwBwAAQBAJ&pg=PT15&dq=comunicacion+descendente+2007&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic4ljjt-zUAhWG6SYKHUbeBv4Q6AEILDAC#v=onepage&q=comunicacion%20descendente%202007&f=false>

Escudero, J. (2012). Comunicación y atención al cliente, España: Paraninfo S.A. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=o9Pg1GwqS3wC&pg=PA41&dq=concepto+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comunicacion+interna&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=o9Pg1GwqS3wC&pg=PA41&dq=concepto+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comunicacion+interna&f=false)

Espinoza, D. (2013). El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. (Tesis de Licenciatura). Perú – Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza\\_qd.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf)

Flores, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. (Tesis de Maestría). Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Forero, L. (2012). La aplicación de la comunicación organizacional. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/803/4/ForeroLaima2012.pdf>

Luna, A. (2015). Proceso Administrativo. México: PATRIA. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBqPu194nUAhVKPJAKHZQdCGcQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>

Málaga, P. (2008). La Comunicación Interna. España: VERTICE. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA8&dq=objetivos+de+la+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7xrmQzonUAhVEf5AKHSs3D3UQ6AEIKTAA#v=onepage&q=objetivos%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>

Molina, J. (2013). “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Salud Lince 2014”. (Tesis para Magister). Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Molina, X. (2008). La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de Empresa. España: RUBEZ. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&dq=alfa+de+cronbach&hl=es&sa=X&sqi=2&redir\\_esc=y#v=onepage&q=alfa%20de%20cronbach&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&dq=alfa+de+cronbach&hl=es&sa=X&sqi=2&redir_esc=y#v=onepage&q=alfa%20de%20cronbach&f=false)

Münch, L. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Pearson.

Parella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL

Rueda, E. (2015). "Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima – 2015". (Tesis para Magister). Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Rueda, E. (2015). Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima – 2015. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Scribano, A. (2007). Proceso de selección Cualitativa. Argentina: PROMETEO. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA37&dq=muestreo+por+conveniencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh3L6Gz-3UAhUC6yYKHbjfBxYQ6AEIOzAE#v=onepage&q=muestreo%20por%20conveniencia&f=false>

Torres, Z. (2014). Administración Estratégica. México: PATRIA. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=NNThBAAQBAJ&pg=PA302&dq=concepto+de+t%C3%A1cticas+en+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi8l7DmzOzUAhWFQSYKHV1DAXIQ6AEIJzAB#v=onepage&q=concepto%20de%20t%C3%A1cticas%20en%20la%20administracion&f=false>

Umaña, A. (2015). Comunicación Interna y Satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet). (Tesis de Licenciatura). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

Vásquez, L. (2006). Técnicas de Mando y Dirección de Equipos. España: VIGO. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=BleMzJZtMBQC&pg=PT5&dq=estilo+de+mando+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjru7zKyezUAhVLOSYPK81Db8Q6AEIJzAB#v=onepage&q=estilo%20de%20mando%20concepto&f=false>

Zapata, L. (2016). Industria de la comunicación y economía digital: Guía básica del Dircom, Barcelona: UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=lumFDQAAQBAJ&pg=PA205&dq=concepto+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=lumFDQAAQBAJ&pg=PA205&dq=concepto+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false)

## **VII. ANEXOS**



## VII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLO, 2017”

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como finalidad Determinar la influencia de la comunicación interna en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de mi Perú, Ventanilla – 2017. Es por ello que su participación es importante para lograr nuestro objetivo.

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta será empleada con fines académicos. Es anónima y confidencial por lo que se requiere de su cooperación y responder con sinceridad, marca con (X) la respuesta que considera conveniente.

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| N     | CN         | A       | CS           | S       |

| ITEMS                                   |  | Escala Likert |    |   |    |   |
|---|--|---------------|----|---|----|---|
|   |  | N             | CN | A | CS | S |
|   |  | 1             | 2  | 3 | 4  | 5 |
| <b>Variable: Comunicación Interna</b>   |  |               |    |   |    |   |
| <b>DESCENDENTE</b>                      |  |               |    |   |    |   |
| 1                                       | ¿En su opinión la Municipalidad distrital de mi Perú, tiene bien definida su Visión, misión y objetivos?   |               |    |   |    |   |
| 2                                       | ¿Cree usted que existe un buen sistema de canales eficientes de comunicación?  |               |    |   |    |   |
| 3                                       | ¿Ud. considera que el estilo de mando en la organización es autocrático?   |               |    |   |    |   |
| 4                                       | ¿La municipalidad emplea tácticas que le ayuden a lograr sus metas estratégicas?   |               |    |   |    |   |
| 5                                       | ¿En su opinión las funciones laborales que se asignan son coherentes con cada puesto de trabajo?   |               |    |   |    |   |
| <b>ASCENDENTE</b>                       |  |               |    |   |    |   |
| 6                                       | ¿Considera Ud. que los jefes directos le brinda retroalimentación constante a sus trabajadores?  |               |    |   |    |   |
| 7                                       | ¿Cree usted que existen barreras de comunicación o trabas que impiden el normal desarrollo de sus labores?   |               |    |   |    |   |
| 8                                       | ¿En su opinión, la municipalidad alienta y valora la participación de sus trabajadores?  |               |    |   |    |   |
| 9                                       | ¿Los trabajadores cuentan con habilidades técnicas e interpersonales para poder desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?                                      |               |    |   |    |   |
| 10                                      | ¿Ud. considera que existe un clima de confianza, la cual garantiza el buen desempeño laboral?  |               |    |   |    |   |
| <b>Variable: Gestión Administrativa</b> |  |               |    |   |    |   |
| <b>PLANEACIÓN</b>                       |  |               |    |   |    |   |
| 11                                      | ¿Su jefe, propone un plan de mejoras y programación de actividades?  |               |    |   |    |   |
| 12                                      | ¿Se cumplen los objetivos establecidos para alcanzar las metas propuestas?   |               |    |   |    |   |
| 13                                      | ¿La municipalidad realiza un análisis para determinar aquellos factores que frenan el desarrollo y de aquellos que favorecen la productividad?                           |               |    |   |    |   |
| 14                                      | ¿En su opinión, su jefe realiza estrategias empresariales favorables para lograr los objetivos establecidos?   |               |    |   |    |   |
| 15                                      | ¿Ud. considera que la municipalidad tiene eficiencia de recursos para un buen desempeño laboral?   |               |    |   |    |   |
| <b>DIRECCIÓN</b>                        |  |               |    |   |    |   |
| 16                                      | ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo existe un liderazgo empresarial, el cual, influye en los trabajadores para cumplir los objetivos y necesidades de la empresa? |               |    |   |    |   |
| 17                                      | ¿Existe integración laboral entre los diversos departamentos de la municipalidad?  |               |    |   |    |   |
| 18                                      | ¿Cree usted que existen competencias laborales entre el personal de la municipalidad?  |               |    |   |    |   |
| 19                                      | ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo les brindan motivación laboral para lograr la efectividad y eficiencia de los trabajadores?                                   |               |    |   |    |   |
| 20                                      | ¿La municipalidad tiene métodos para la resolución de conflictos laborales?  |               |    |   |    |   |

ANEXO 2

**MÁTRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "La Comunicación Interna y su influencias en la Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de mi Perú, Callo, 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Chahuayo Lopez Yeymi Erich

Apellidos y nombres del experto: *FABIAN HERNANDEZ - VELAZQUEZ*

| VARIABLES                         | DIMENSIONES | INDICADORES                 | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA  | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                            |
|-----------------------------------|-------------|-----------------------------|--|---|---------------------|-----------|----------------------------|
|                                   |             |                             |  |   | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Comunicación Interna              | Descendente | Visión, misión y objetivos  | 1. ¿En su opinión la Municipalidad distrital de mi Perú, tiene bien definida su Visión, misión y objetivos?  | Nunca (N)<br>Casi Nunca (CN)<br>A Veces (A)<br>Casi Siempre (CS)<br>Siempre (S) | X                   |           |                            |
|                                   |             | Canales eficientes          | 2. ¿Cree usted que existe un buen sistema de canales eficientes de comunicación?   |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | Estilo de mando             | 3. ¿Ud. considera que el estilo de mando en la organización es autocrático?  |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | Tácticas                    | 4. ¿La municipalidad emplea tácticas que le ayuden a lograr sus metas estratégicas?  |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | Funciones laborales         | 5. ¿En su opinión las funciones laborales que se asignan son coherentes con cada puesto de trabajo?  |   | X                   |           |                            |
|                                   | Ascendente  | Retroalimentación           | 6. ¿Considera Ud. que los jefes directos le brinda retroalimentación constante a sus trabajadores?   |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | Barrera de comunica         | 7. ¿Cree usted que existen barreras de comunicación o trabas que impiden el normal desarrollo de sus labores?  |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | Participación               | 8. ¿En su opinión, la municipalidad alienta y valora la participación de sus trabajadores?   |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | habilidades                 | 9. ¿Los trabajadores cuentan con habilidades técnicas e interpersonales para poder desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?                                       |   | X                   |           |                            |
|                                   |             | Clima de confianza          | 10. ¿Ud. considera que existe un clima de confianza, la cual garantiza el buen desempeño laboral?  |   | X                   |           |                            |
| Gestion Administrativa            | Planeacion  | Programación de actividades | 11. ¿Su jefe, propone un plan de mejoras y programación de actividades?  | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Objetivos                   | 12. ¿Se cumplen los objetivos establecidos para alcanzar las metas propuestas?   | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Análisis                    | 13. ¿La municipalidad realiza un análisis para determinar aquellos factores que frenan el desarrollo y de aquellos que favorecen la productividad?                           | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Estrategias                 | 14. ¿En su opinión, su jefe realiza estrategias empresariales favorables para lograr los objetivos establecidos?   | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Eficiencia de recursos      | 15. ¿Ud. considera que la municipalidad tiene eficiencia de recursos para un buen desempeño laboral?   | X   |                     |           |                            |
|                                   | Direccion   | Liderazgo                   | 16. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo existe un liderazgo empresarial, el cual, influye en los trabajadores para cumplir los objetivos y necesidades de la empresa? | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Inlegración                 | 17. ¿Existe integración laboral entre los diversos departamentos de la municipalidad?  | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Competencias                | 18. ¿Cree usted que existen competencias laborales entre el personal de la municipalidad?  | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Motivación                  | 19. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo les brindan motivación laboral para lograr la efectividad y eficiencia de los trabajadores?                                   | X   |                     |           |                            |
|                                   |             | Resolución de conflictos    | 20. ¿La municipalidad tiene métodos para la resolución de conflictos laborales?  | X   |                     |           |                            |
| Firma del experto                 |             |                             | Fecha  |   |                     |           |                            |
| <i>Fabian Hernandez Velazquez</i> |             |                             | 26/6/17  | Aplc 20   |                     |           |                            |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 3

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "La Comunicación Interna y su influencias en la Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de mi Perú, Callo, 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Chahuayo Lopez Yeimi Erich

Apellidos y nombres del experto: MG. CARMEN BAZATE, CARLOS

| VARIABLES              | DIMENSIONES | INDICADORES                 | ITEM / PREGUNTA  | ESCALA  | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                            |
|------------------------|-------------|-----------------------------|--|---|---------------------|-----------|----------------------------|
|                        |             |                             |  |   | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Comunicación Interna   | Descendente | Visión, misión y objetivos  | 1. ¿En su opinión la Municipalidad distrital de mi Perú, tiene bien definida su Visión, misión y objetivos?  | Nunca (N)<br>Casi Nunca (CN)<br>A Veces (A)<br>Casi Siempre (CS)<br>Siempre (S) | X                   |           |                            |
|                        |             | Canales eficientes          | 2. ¿Cree usted que existe un buen sistema de canales eficientes de comunicación?   |   | X                   |           |                            |
|                        |             | Estilo de mando             | 3. ¿Ud. considera que el estilo de mando en la organización es autocrático?  |   | X                   |           |                            |
|                        |             | Tácticas                    | 4. ¿La municipalidad emplea tácticas que le ayuden a lograr sus metas estratégicas?  |   | X                   |           |                            |
|                        |             | Funciones laborales         | 5. ¿En su opinión las funciones laborales que se asignan son coherentes con cada puesto de trabajo?  |   | X                   |           |                            |
|                        | Ascendente  | Retroalimentación           | 6. ¿Considera Ud. que los jefes directos le brinda retroalimentación constante a sus trabajadores?   |   | X                   |           |                            |
|                        |             | Barrera de comunica         | 7. ¿Cree usted que existen barreras de comunicación o trabas que impiden el normal desarrollo de sus labores?  |   | X                   |           |                            |
|                        |             | Participación               | 8. ¿En su opinión, la municipalidad alienta y valora la participación de sus trabajadores?   |   | X                   |           |                            |
|                        |             | habilidades                 | 9. ¿Los trabajadores cuentan con habilidades técnicas e interpersonales para poder desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?                                       |   | X                   |           |                            |
|                        |             | Clima de confianza          | 10. ¿Ud. considera que existe un clima de confianza, la cual garantiza el buen desempeño laboral?  |   | X                   |           |                            |
| Gestion Administrativa | Planeacion  | Programación de actividades | 11. ¿Su jefe, propone un plan de mejoras y programación de actividades?  | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Objetivos                   | 12. ¿Se cumplen los objetivos establecidos para alcanzar las metas propuestas?   | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Análisis                    | 13. ¿La municipalidad realiza un análisis para determinar aquellos factores que frenan el desarrollo y de aquellos que favorecen la productividad?                           | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Estrategias                 | 14. ¿En su opinión, su jefe realiza estrategias empresariales favorables para lograr los objetivos establecidos?   | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Eficiencia de recursos      | 15. ¿Ud. considera que la municipalidad tiene eficiencia de recursos para un buen desempeño laboral?   | X   |                     |           |                            |
|                        | Direccion   | Liderazgo                   | 16. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo existe un liderazgo empresarial, el cual, influye en los trabajadores para cumplir los objetivos y necesidades de la empresa? | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Integración                 | 17. ¿Existe integración laboral entre los diversos departamentos de la municipalidad?  | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Competencias                | 18. ¿Cree usted que existen competencias laborales entre el personal de la municipalidad?  | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Motivación                  | 19. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo les brindan motivación laboral para lograr la efectividad y eficiencia de los trabajadores?                                   | X   |                     |           |                            |
|                        |             | Resolución de conflictos    | 20. ¿La municipalidad tiene métodos para la resolución de conflictos laborales?  | X   |                     |           |                            |
| Firma del experto      |             |                             | Fecha <u>1-1-26-06-17</u>  |   |                     |           |                            |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



ANEXO 4

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "La Comunicación Interna y su influencias en la Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de mi Perú, Calló, 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Chahuayo Lopez Yeimi Erich

Apellidos y nombres del experto: *Ofelia C. Santos Jimenez*

| VARIABLES              | DIMENSIONES | INDICADORES                     | ITEM / PREGUNTA  | ESCALA  | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                            |
|------------------------|-------------|---------------------------------|--|---|---------------------|-----------|----------------------------|
|                        |             |                                 |  |   | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Comunicación Interna   | Descendente | Visión, misión y objetivos      | 1. ¿En su opinión la Municipalidad distrital de mi Perú, tiene bien definida su Visión, misión y objetivos?  | Nunca (N)<br>Casi Nunca (CN)<br>A Veces (A)<br>Casi Siempre (CS)<br>Siempre (S) | /                   |           |                            |
|                        |             | Canales eficientes              | 2. ¿Cree usted que existe un buen sistema de canales eficientes de comunicación?   |   | /                   |           |                            |
|                        |             | Estilo de mando                 | 3. ¿Ud. considera que el estilo de mando en la organización es autocrático?  |   | /                   |           |                            |
|                        |             | Tácticas                        | 4. ¿La municipalidad emplea tácticas que le ayuden a lograr sus metas estratégicas?  |   | /                   |           |                            |
|                        |             | Funciones laborales             | 5. ¿En su opinión las funciones laborales que se asignan son coherentes con cada puesto de trabajo?  |   | /                   |           |                            |
|                        | Ascendente  | Retroalimentación               | 6. ¿Considera Ud. que los jefes directos le brinda retroalimentación constante a sus trabajadores?   |   | /                   |           |                            |
|                        |             | Barrera de comunica             | 7. ¿Cree usted que existen barreras de comunicación o trabas que impiden el normal desarrollo de sus labores?  |   | /                   |           |                            |
|                        |             | Participación                   | 8. ¿En su opinión, la municipalidad alienta y valora la participación de sus trabajadores?   |   | /                   |           |                            |
|                        |             | habilidades                     | 9. ¿Los trabajadores cuentan con habilidades técnicas e interpersonales para poder desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?                                       |   | /                   |           |                            |
|                        |             | Clima de confianza              | 10. ¿Ud. considera que existe un clima de confianza, la cual garantiza el buen desempeño laboral?  |   | /                   |           |                            |
| Gestion Administrativa | Planeacion  | Programación de actividades     | 11. ¿Su jefe, propone un plan de mejoras y programación de actividades?  | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Objetivos                       | 12. ¿Se cumplen los objetivos establecidos para alcanzar las metas propuestas?   | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Análisis                        | 13. ¿La municipalidad realiza un análisis para determinar aquellos factores que frenan el desarrollo y de aquellos que favorecen la productividad?                           | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Estrategias                     | 14. ¿En su opinión, su jefe realiza estrategias empresariales favorables para lograr los objetivos establecidos?   | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Eficiencia de recursos          | 15. ¿Ud. considera que la municipalidad tiene eficiencia de recursos para un buen desempeño laboral?   | /   |                     |           |                            |
|                        | Direccion   | Liderazgo                       | 16. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo existe un liderazgo empresarial, el cual, influye en los trabajadores para cumplir los objetivos y necesidades de la empresa? | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Integración                     | 17. ¿Existe integración laboral entre los diversos departamentos de la municipalidad?  | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Competencias                    | 18. ¿Cree usted que existen competencias laborales entre el personal de la municipalidad?  | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Motivación                      | 19. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo les brindan motivación laboral para lograr la efectividad y eficiencia de los trabajadores?                                   | /   |                     |           |                            |
|                        |             | Resolución de conflictos        | 20. ¿La municipalidad tiene métodos para la resolución de conflictos laborales?  | /   |                     |           |                            |
| Firma del experto      |             | <i>Ofelia C. Santos Jimenez</i> | Fecha: <i>26/7</i>   |   |                     |           |                            |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

*Ofelia C. Santos Jimenez*  
BIB. BH Educación



**ANEXO 5**

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS  |             |                             |  |   |                     |           |                            |
|---|-------------|-----------------------------|--|---|---------------------|-----------|----------------------------|
| Título de la investigación: "La Comunicación Interna y su influencias en la Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de mi Perú, Callo, 2017" |             |                             |  |   |                     |           |                            |
| Apellidos y nombres del investigador: Chahuayo Lopez Yeimi Ejich  |             |                             |  |   |                     |           |                            |
| Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Edilith Gabriela Rosales Dominguez</i>  |             |                             |  |   |                     |           |                            |
| ASPECTO POR EVALUAR   |             |                             |  |   | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                            |
| VARIABLES   | DIMENSIONES | INDICADORES                 | ITEM / PREGUNTA  | ESCALA  | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Comunicación<br>Interna   | Descendente | Visión, misión y objetivos  | 1. ¿En su opinión la Municipalidad distrital de mi Perú, tiene bien definida su Visión, misión y objetivos?  | Nunca (N)<br>Casi Nunca (CN)<br>A Veces (A)<br>Casi Siempre (CS)<br>Siempre (S) |                     |           |                            |
|   |             | Canales eficientes          | 2. ¿Cree usted que existe un buen sistema de canales eficientes de comunicación?   |   |                     |           |                            |
|   |             | Estilo de mando             | 3. ¿Ud. considera que el estilo de mando en la organización es autocrático?  |   |                     |           |                            |
|   |             | Tácticas                    | 4. ¿La municipalidad emplea tácticas que le ayuden a lograr sus metas estratégicas?  |   |                     |           |                            |
|   |             | Funciones laborales         | 5. ¿En su opinión las funciones laborales que se asignan son coherentes con cada puesto de trabajo?  |   |                     |           |                            |
|   | Ascendente  | Retroalimentación           | 6. ¿Considera Ud. que los jefes directos le brinda retroalimentación constante a sus trabajadores?   |   |                     |           |                            |
|   |             | Barrera de comunicacion     | 7. ¿Cree usted que existen barreras de comunicación o trabas que impiden el normal desarrollo de sus labores?  |   |                     |           |                            |
|   |             | Participación               | 8. ¿En su opinión, la municipalidad alienta y valora la participación de sus trabajadores?   |   |                     |           |                            |
|   |             | habilidades                 | 9. ¿Los trabajadores cuentan con habilidades técnicas e interpersonales para poder desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?                                       |   |                     |           |                            |
|   |             | Clima de confianza          | 10. ¿Ud. considera que existe un clima de confianza, la cual garantiza el buen desempeño laboral?  |   |                     |           |                            |
| Gestion<br>Administrativa   | Planeacion  | Programación de actividades | 11. ¿Su jefe, propone un plan de mejoras y programación de actividades?  |   |                     |           |                            |
|   |             | Objetivos                   | 12. ¿Se cumplen los objetivos establecidos para alcanzar las metas propuestas?   |   |                     |           |                            |
|   |             | Análisis                    | 13. ¿La municipalidad realiza un análisis para determinar aquellos factores que frenan el desarrollo y de aquellos que favorecen la productividad?                           |   |                     |           |                            |
|   |             | Estrategias                 | 14. ¿En su opinión, su jefe realiza estrategias empresariales favorables para lograr los objetivos establecidos?   |   |                     |           |                            |
|   |             | Eficiencia de recursos      | 15. ¿Ud. considera que la municipalidad tiene eficiencia de recursos para un buen desempeño laboral?   |   |                     |           |                            |
|   | Direccion   | Liderazgo                   | 16. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo existe un liderazgo empresarial, el cual, influye en los trabajadores para cumplir los objetivos y necesidades de la empresa? |   |                     |           |                            |
|   |             | Integración                 | 17. ¿Existe integración laboral entre los diversos departamentos de la municipalidad?  |   |                     |           |                            |
|   |             | Competencias                | 18. ¿Cree usted que existen competencias laborales entre el personal de la municipalidad?  |   |                     |           |                            |
|   |             | Motivación                  | 19. ¿Considera Ud. que en su centro de trabajo les brindan motivación laboral para lograr la efectividad y eficiencia de los trabajadores?                                   |   |                     |           |                            |
|   |             | Resolución de conflictos    | 20. ¿La municipalidad tiene métodos para la resolución de conflictos laborales?  |   |                     |           |                            |
| Firma del experto   |             |                             | Fecha  |   |                     |           |                            |
|   |             |                             | 26-6-17  |   |                     |           |                            |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 6

|    | Nombre      | Tipo     | Anchura | Decimales | Etiqueta         | Valores      | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida  | Rol     |
|----|-------------|----------|---------|-----------|------------------|--------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1  | P1          | Numérico | 8       | 0         | ¿En su opini...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 2  | P2          | Numérico | 8       | 0         | ¿Cree usted ...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 3  | P3          | Numérico | 8       | 0         | ¿Ud. consid...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 4  | P4          | Numérico | 8       | 0         | ¿La municip...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 5  | P5          | Numérico | 8       | 0         | ¿En su opini...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 6  | P6          | Numérico | 8       | 0         | ¿Considera ...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 7  | P7          | Numérico | 8       | 0         | ¿Cree usted ...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 8  | P8          | Numérico | 8       | 0         | ¿En su opini...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 9  | P9          | Numérico | 8       | 0         | ¿Los trabaja...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 10 | P10         | Numérico | 8       | 0         | ¿Ud. consid...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 11 | P11         | Numérico | 8       | 0         | ¿Su jefe, pro... | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 12 | P12         | Numérico | 8       | 0         | ¿Se cumple...    | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 13 | P13         | Numérico | 8       | 0         | ¿La municip...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 14 | P14         | Numérico | 8       | 0         | ¿En su opini...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 15 | P15         | Numérico | 8       | 0         | ¿Ud. consid...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 16 | P16         | Numérico | 8       | 0         | ¿Considera ...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 17 | P17         | Numérico | 8       | 0         | ¿Existe inte...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 18 | P18         | Numérico | 8       | 0         | ¿Cree usted ...  | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 19 | P19         | Numérico | 8       | 0         | ¿Considera ...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 20 | P20         | Numérico | 8       | 0         | ¿La municip...   | {1, Nunc...  | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 21 | DIM1        | Numérico | 8       | 2         |                  | {1,00, Nu... | Ninguna  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 22 | COM.DESC... | Numérico | 5       | 0         | COMUNICA...      | {1, Nunc...  | Ninguna  | 16       | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 23 | DIM2        | Numérico | 8       | 2         |                  | {1,00, Nu... | Ninguna  | 10       | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 24 | COM.ASCE... | Numérico | 5       | 0         | COMUNICA...      | {1, Nunc...  | Ninguna  | 16       | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 25 | DIM3        | Numérico | 8       | 2         |                  | {1,00, Nu... | Ninguna  | 10       | Centrado   | Ordinal | Entrada |

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Vista de datos **Vista de variables**

## Anexo 7

|    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |  |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--|
| 1  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2   | 4   |  |
| 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   |  |
| 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3   | 5   |  |
| 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   |  |
| 5  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2   | 5   |  |
| 6  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2   | 4   |  |
| 7  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3   | 5   |  |
| 8  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3   | 5   |  |
| 9  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3   | 2   |  |
| 10 | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2   | 3   |  |
| 11 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2   | 4   |  |
| 12 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   |  |
| 13 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3   | 5   |  |
| 14 | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   |  |
| 15 | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3   | 4   |  |
| 16 | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |  |
| 17 | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   |  |
| 18 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2   | 4   |  |
| 19 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   |  |
| 20 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3   | 5   |  |
| 21 | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   |  |
| 22 | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4   | 5   |  |
| 23 | 5  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 4   |  |

Visible: 32 de 32 variables

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

## Anexo 8. Matriz de consistencia de la investigación

Título: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO – 2017”

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPOTESIS   | VARIABLES              | DIMENSIONES              | METODO   | POBLACION Y MUETSRA  |               |
|---|---|---|------------------------|--------------------------|--|--|---------------|
| <b>GENERAL:</b>   | <b>GENERAL:</b>   | <b>GENERAL:</b>   | <b>VARIABLE 1:</b>     |                          | Hipotético - Deductivo                           | Población, conformada por 80 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, teniendo como muestra 66. |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influye la Comunicación Interna en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017?</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de la comunicación interna en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de mi Perú, Callao – 2017</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Comunicación Interna influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.</li> </ul>       | Comunicación Interna   | Comunicación Descendente | <b>TIPO</b>                                      |  |               |
|   |   |   |                        | comunicación Ascendente  | Aplicada   |  | <b>NIVEL</b>  |
|   |   |   |                        |                          | Explicativo - Causal                             |  | <b>DISEÑO</b> |
|   |   |   |                        |                          |  |  |               |
| <b>ESPECIFICOS</b>  | <b>ESPECIFICOS</b>  | <b>ESPECIFICOS</b>  | <b>VARIABLE 2:</b>     |                          | No experimental y de corte transversal           | <b>TECNICA</b>   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la comunicación interna influye en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dar a conocer si la comunicación interna influye en la planificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Comunicación Interna influye significativamente en la Planificación Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.</li> </ul> | Gestión Administrativa | Planificación            | <b>Método de análisis de datos:</b>              | Encuesta con escala tipo Likert  |               |
|   |   |   |                        |                          |  | <b>INSTRUMENTO</b>   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo la comunicación interna influye en la Dirección Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017?</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar si la comunicación interna influye en la Dirección Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Comunicación Interna influye significativamente en la Dirección Administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2017.</li> </ul>     |                        | Dirección                | Estadística Descriptiva - Estadística Inferencia | Cuestionario de 20 ítems   |               |



## Anexo 9

feedback studio | "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO - 2017" | /20 | 56 de 56

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO - 2017"

**TESIS PARA OPTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR**  
CHAHUAYO LOPEZ, Yeimi Erich

**ASESOR**  
Dr. DIAS SAUCEDO, Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
ADMINISTRACION DE OPERACIONES

**Lima - Perú**  
**AÑO 2017**

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

|   |  |      |
|---|--|------|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 10 % |
| 2 | www.webquest.es Fuente de Internet               | 2 %  |
| 3 | www.biblioteca.usac.e... Fuente de Internet      | 1 %  |
| 4 | es.slideshare.net Fuente de Internet             | 1 %  |
| 5 | repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet       | 1 %  |
| 6 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 1 %  |
| 7 | repo.uta.edu.ec Fuente de Internet               | 1 %  |
| 8 | docplayer.es Fuente de Internet                  | 1 %  |

Página: 1 de 92 | Número de palabras: 14355





