



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La comunicación organizacional y su influencia en la gestión municipal
del distrito de Pimentel en el 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Loconi Gonzales, Karla Milet (orcid.org/0000-0002-0867-4435)

ASESOR

Mg. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel (orcid.org/0000-0003-2521-530X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis padres, mi familia, quienes han sido fundamentales para el logro de mis metas, y apoyo necesario ante toda situación. Con ellos todo es siempre más sencillo.

Agradecimiento

Agradecer principalmente a Dios por ser mi fortaleza en los momentos que más lo necesite y guiarme siempre, a mis padres y amigos que me alentaron en todo momento durante este proceso que hoy obtendrá resultados.

Índice de contenidos

CARATULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	23
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS	25
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	26
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	27
3.7 ASPECTOS ÉTICOS	27
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	0

Índice de tablas

TABLA 01: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	26
TABLA 02: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	26
TABLA 03. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y VARIABLE DEPENDIENTE.....	28
TABLA 04: PRUEBA DE HIPÓTESIS	30
TABLA 05. RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE Y GESTIÓN MUNICIPAL	31
TABLA 06. RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN DESCENDENTE Y GESTIÓN MUNICIPAL	32
TABLA 07. RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y GESTIÓN MUNICIPAL	33

Índice de figuras

FIGURA 01.

FLUJO DE LA COMUNICACIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN.....	16
---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada Comunicación Organizacional y su influencia en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021, tiene como objetivo general describir cómo influye la comunicación organizacional en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021.

El tipo de enfoque utilizado fue el descriptivo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal; asimismo, se utilizó la herramienta denominada Microsoft Excel para tabular los datos extraídos de los instrumentos de recolección de datos aplicados, en este caso de ambos cuestionarios, la información obtenida fue procesada por la herramienta estadística SPSS. La población seleccionada para esta investigación fue de 55 personas comprendidas entre gerentes de las unidades orgánicas de la municipalidad distrital de Pimentel y el personal administrativo de las mismas, y la muestra se conformó por 49 trabajadores. En cuanto a la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable Comunicación Organizacional y otro para las variables Gestión Municipal.

Consecuentemente a la aplicación de este instrumento de recolección de datos, se obtuvo que el grado de correlación es positiva entre la Comunicación Organizacional y Gestión Municipal, de donde se obtuvo que la correlación.

Palabras claves: “gestión municipal, comunicación organizacional, liderazgo estratégico”

Abstract

The present research work entitled Organizational Communication and its influence on the municipal management of the Pimentel district, 2021, has as a general objective to describe how organizational communication influences the municipal management of the Pimentel district, 2021.

The type of approach used was descriptive, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design; Likewise, the tool called Microsoft Excel was used to tabulate the data extracted from the data collection instruments applied, in this case from both questionnaires, the information obtained was processed by the statistical tool SPSS. The population selected for this research was 55 people, including managers of the organic units of the district municipality of Pimentel and their administrative staff, and the sample was made up of 49 workers. Regarding data collection, two questionnaires were applied, one for the Organizational Communication variable and the other for the Municipal Management variables.

Keywords: "municipal management, organizational communication, strategic leadership"

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial en un mercado, ambiente, novedosos con modelos administrativos cada vez más competitivos, se exigen resultados, es por ello que un gerente debe tener en cuenta que la comunicación efectiva es la habilidad y herramienta, con la cual se logrará mejorar el conocimiento, y el nivel de participación de los miembros de un grupo de trabajo, empleando estrategias y acciones que ayudaran a evitar los malos entendidos y duplicidad en los trabajos. (Michael, 2018).

La comunicación organizacional es un factor clave para cualquier institución sea pública o privada. Resulta ser muy esencial para la alta dirección, los gerentes y empleados en todos los niveles, ya que les permite comunicarse de manera efectiva y eficiente en su funcionamiento. Así también como todas las organizaciones están compuestas por recursos humanos, y se interrelacionan mediante la comunicación, se puede decir que en una organización gran porcentaje de actividades dependen de la transmisión de información entre personas, a lo que se denomina comunicación organizacional. (Anchal & Kavita, 2015)

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) en España, existe la necesidad e interés de parte del Sector Público por considerar la comunicación interna como la herramienta cuyo valor estratégico permitirá enfrentar los constantes cambios, su adaptación permanente y saber hacer frente de manera positiva a las crisis. El compromiso que asuman los altos directivos, así como contar con un liderazgo objetivo y preciso por parte de las autoridades resultaran fundamentales. Es por ello que la Administración Pública viene realizando esfuerzos por hacer de la Comunicación Interna una herramienta clave para la modernización en sus organizaciones, sin embargo, esta es aún débil. Ellos consideran que con el empleo de una buena Comunicación Interna mejoraran su gestión, logrando responder mejor a las necesidades surjan para el bienestar de sus ciudadanos y el entorno como así

también impulsaría la innovación y el cumplimiento de sus objetivos. (Martínez, Nicolini, & Parodi, 2015).

La comunicación organizacional se encuentra día a día en auge, y según experiencias indican que las organizaciones que la aplican presentan un significativo crecimiento, para se debe tener en cuenta diferentes factores tales como el factor humano, midiendo el comportamiento, objetivos, políticas y metas que tenga la organización, a fin de establecer lineamientos que permitan el crecimiento de la ésta. (Reyes, Sandoval, Andrade, & Lliguicota, 2017).

(Jiwon, Suh, 2018) en su investigación señala que la comunicación con la alta dirección es fundamental no solo para mejorar la relación entre la alta dirección y los empleados, sino también para ayudar a los empleados a comprender mejor sus organizaciones empleadoras. Es muy importante porque la alta dirección utiliza la comunicación como una forma de entregar importantes políticas organizacionales, valores y orientación; además, diversas investigaciones muestran que las actividades relacionadas con la comunicación de alto nivel mejoran la lealtad de los empleados hacia la organización.

La comunicación organizacional se utiliza como una herramienta descriptiva que se refiere a la subdivisión específica del campo de la comunicación. Es una disciplina, por lo que los individuos adquieren conocimientos sobre cómo poner en práctica los procesos de comunicación organizacional de manera adecuada (Radhika, 2018)

La comunicación en las instituciones deberá enmarcarse dentro de los parámetros de la responsabilidad; debiendo para ello tener en cuenta criterios y objetivos al momento de exponer una idea, dar instrucciones, requerir información, dar a conocer alguna situación o simplemente ordenar una acción. (Segredo Pérez, 2016)

En el contexto regional encontramos que para (Muñoz Vásquez, 2003) la comunicación es la solución ante alguna situación que afronte la organización, como también puede ser aquello que le hace falta para lograr el éxito. Para dar un primer paso, el gerente deberá hacer un diagnóstico que lo ayude a identificar qué resultados en cuanto a la comunicación pretende alcanzar, los mismos que pueden ser de tipo asimétricos o simétricos ello dependerá de la estructura organizacional como de la ideología de empresa o institución.

A medida que las organizaciones del sector público son cada vez más conscientes de los beneficios de comunicación estratégica, es apropiado abordar los problemas que pueden surgir si se deja desatendida la necesidad de autonomía. También es importante tener en cuenta el tipo de comunicación que podría permitir a las organizaciones públicas mantener e incluso potenciar su autonomía. (Arild, 2019)

Asimismo, será necesario que la comunicación en toda entidad pública este afinado a la situación actual, que se presenta cada día más volátil y competitivo con un nivel de comunicación integral y participativo, que sea competente para escuchar a su personal, priorizando la igualdad, horizontalidad; motivando la comunicación y las relaciones interpersonales. Considerando que la comunicación oficial de las instituciones deberá ser la primera que llegue a los trabajadores, evitando la comunicación informal y el rumor. (Charry Condor, 2018).

Para ((SHRM), 2017) los profesionales de recursos humanos y líderes organizacionales coinciden en que la conexión de una organización con la estrategia comercial es fundamental para las operaciones comerciales efectivas y consistentes. Definiendo estrategias de comunicación integradas, las organizaciones estarán en la facultad de garantizar que podrán: Transmitir mensajes consistentemente, establecer cultura organizacional y entregar

mensajes de alto nivel que se alineen con la misión, la visión y la cultura de la organización.

El personal que labora en las instituciones públicas debe contar con los conocimientos básicos, habilidades y comportamientos que son fundamentales para el éxito gerencia en el entorno municipal, el gobierno local, el medio ambiente que es constante evolucionando y, en consecuencia, los conocimientos pertinentes, destrezas y competencias requerido por municipal los gerentes deben ser fluidos, adaptarse a las necesidades. Los gerentes deben mostrar destrezas y habilidades para tener éxito. Además, los administradores municipales deben poseer una amplia comprensión y conocimiento de los asuntos políticos, económicos, asuntos legales, de infraestructura y sociales en la Provincia, así como la comunidad específica y región dentro de la cual está situada la corporación municipal. (DEFINITION OF PRACTICE FOR MUNICIPAL MANAGEMENT (Core Leadership and Management Competencies))

Así bien tenemos que son muchos los líderes que fracasan en el intento de conseguir éxito, debido a que no poseen las capacidades directivas que son indispensables para desarrollar de manera eficiente actividades de liderazgo, control y coordinación ajustadas a su función. Pues estas destrezas sean directivas o gerenciales marcan la diferencia entre los gerentes que se basan en ordenar a sus subordinados, y de aquellos que acompañan en la ejecución de los procesos administrativos, además de los que a consecuencia de sus acciones, actitudes y motivaciones positivas hacia el trabajo y con sus colaboradores, favorecen en el bienestar de su círculo laboral, así como el clima organizacional de las empresas que lideran. (Ruiz Rojas, 2012).

Según Santillana (2017) la comunicación que está presente en las organizaciones de ámbito peruano se ha enfocado mayormente en la comunicación externa, descuidando a su público interno, los que esperan ser por los públicos allá afuera, olvidando que son estos el principal factor que

contribuyen en mayor medida a alcanzar el éxito y la permanencia de las organizaciones en el tiempo.

Anselmo Colmenares (2018) en su tesis señaló que, el Perú pasa por importantes cambios, siendo uno de los principales su desarrollo económico acompañado de grandes oportunidades, por lo que resulta necesario que las organizaciones deben conocer el cómo afrontar a estos cambios y saber liderarlos. Es por ello que durante los últimos años las organizaciones le están dedicando mayor atención a la comunicación interna. Sumado a ello, tenemos que, el éxito de la gestión municipal en los gobiernos locales está vinculado a las condiciones de liderazgo de los funcionarios con los que la entidad municipal cuente, pes por ello que se requiere contar con un líder que demuestre capacidad de gestión (Arraiza, 2016).

De lo antes expuesto llevo a planteamiento del problema del cómo la comunicación organizacional influye en la gestión municipal, siendo el objetivo general: Describir cómo influye la comunicación organizacional en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021. Y como objetivos específicos: a) Evaluar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021. b) Analizar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión municipal en el distrito de Pimentel 2021. c) Describir cómo influye la comunicación gerencial en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021. Teniendo como hipótesis general que existe una influencia significativa entre la comunicación gerencial y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021. Como hipótesis específicas; existe relación directa entre la comunicación interpersonal y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021; existe relación directa entre la comunicación organizacional y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021; existe relación directa entre la comunicación administrativa y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021.

El siguiente trabajo de investigación tiene como justificación practica evaluar qué tipo de relación existe entre la comunicación organizacional y la gestión

municipal, a fin de buscar mejoras en las estrategias que son utilizadas para la comunicación conllevando a mejores resultados en cuanto a la gestión municipal.

Asimismo, la justificación teórica permitirá conocer tipo relación entre la comunicación organizacional y gestión municipal en el distrito de Pimentel, teniendo como objetivo a partir de los resultados sugerir estrategias que permitan mejorar la comunicación, mejorando los resultados de la gestión municipal. Recurriremos a teorías que relacionadas al tema que permitan adoptar mejoras a las debilidades encontradas en la entidad en cuanto respecta a la comunicación organizacional.

II. MARCO TEORICO

Que, de los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable Comunicación Organizacional, se tiene a (Bustamante, 2019), quien en su artículo tuvo como objetivo el analizar estrategias motivacionales que incentiven las labores de los trabajadores, aumentando su productividad y fortaleciendo la imagen corporativa, partiendo de la comunicación como eje de acción. La metodología utilizada en esta esta investigación fue de tipo documental, de la investigación se concluyó que mucho de los procesos comunicativos en las organizaciones están marcados por la incertidumbre, debido a que esta se ha convertido en una característica de las empresas debido al desgaste y la carencia de recursos que las hace entrar en una inflexión, y terminan por establecer como eje de acción principal la indiferencia.

(Castro Adame, ANALYSIS OF MANAGEMENT COMMUNICATION IN THE COMPANY "ALIMENTOS DEL FUERTE", 2004) en su investigación realizada, tuvo como objeto de estudio analizar la comunicación y habilidades gerenciales en Alimento Del Fuerte, y el cómo estos contribuyen a la generación de integración y el trabajo en equipo en la empresa como sistema organizacional. La investigación llevada a cabo fue de carácter ex

post-facto transeccional descriptiva, aplicando para ellos un cuestionario. Entre los resultados obtenidos se tuvo que la interacción entre los niveles jerárquicos en la organización no es óptima, dificultando la integración entre las misma, asimismo, se reflejó que existe una dificultad de coordinación entre las diversas áreas funcionales, así como la falta de cultura en el trabajo en equipo. Concluyendo que existe una debilidad durante el desarrollo de la comunicación gerencial y en las habilidades gerenciales de comunicación.

(Prado Lévano & Artica Chirinos, 2019) tuvieron como objeto de estudio determinar cómo se relaciona la comunicación con la toma de decisiones de los Directivos de la empresa “Thermal Egeineering” SAC. la metodología utilizada para esta investigación fue hipotetico . deductivo, aplicado a un total de 50 personas de la empresa materia de investigación. Llegando a la conclusión que la comunicación no influye significativamente en la toma de decisiones, evidenciando una comunicación que no es bidireccional, dificultando la comunicación participativa.

Asimismo, (Trani, 2015) tuvo como objeto de estudio el progreso de la comunicación interna en las organizaciones, así como las herramientas que se utilizan y el papel que ha desempeñado en las organizaciones. Habiendo realizado encuestas en una reconocida empresa se obtuvo como resultado por parte de los trabajadores que la empresa hace uso de la comunicación interna, utilizándola como herramienta de información hacia sus trabajadores, y también como instrumento de motivación e integración de los mismos. Asimismo, se obtuvo que mayormente se realizan reuniones (56,9%) y transmisión directa de un superior (63,9%).

Así también encontramos a (Talledo Mendoza, Leadership strategies and their influence on the internal organizational communication of a private service company in Lima, 2019) quien en su investigación tuvo como objetivo conocer la importancia de comunicar, motivar y mejorar las habilidades de

los empleados y utilizarlas para lograr el objetivo que las organizaciones han establecido, con la finalidad de actuar de manera oportuna, y resolver problemas o inconvenientes presentes en las organizaciones. Su investigación la aplicó en el área de personal contando con una población de 26 personas. Llegando a la conclusión que, utilizando las habilidades de liderazgo y de los planes de difusión, implementando indicadores y diseñando estrategias para mejorar de clima organizacional, están podrán ayudar a fortificar la comunicación. También se concluyó que la relación que los planes de adopción institucional con la comunicación organizacional están estrechamente relacionados, y la implementación de indicadores como herramientas de medición contribuirá a mejorar la comunicación en una organización.

Por otra parte (Mego Macha, 2019), quien tuvo como objetivo principal identificar las fallas en las que se incurrían en la gestión de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Marcona, y que afectaban la Identidad Corporativa de los funcionarios. Utilizando para ello una muestra de 116 funcionarios y servidores de la entidad, asimismo aplicó una entrevista a los funcionarios responsables de la oficina de Imagen Institucional, encargada de la comunicación interna y de la imagen institucional. Concluyendo que existe relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de sus funcionarios. Es decir, si la comunicación interna de los funcionarios mejora, de la misma manera, mejora la identidad corporativa. Realizó recomendaciones a fin de mejorar la comunicación interna, como la

programación de reuniones de comunicación estratégica, para coadyuvar a la toma de decisiones y con los equipos de trabajo para mejorar los canales de comunicación, así como realizar sesiones de intercambio de ideas para la mejora continua del desempeño, mejorando el clima de confianza.

(Salinas Carranza, 2017) tuvo como objetivo en su investigación el determinar cuál era el grado de relación existente entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 2016. En cuanto a la metodología de la investigación fue hipotético deductivo, con enfoque en lo cuantitativo y correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Teniendo como muestra a un total de 325 trabajadores de dicha municipalidad. Concluyendo que, la comunicación organizacional interna, percibida por los trabajadores tenía una tendencia al nivel medianamente adecuada y que, la gestión organizacional, tiene una tendencia al nivel regular. Y que una adecuada comunicación organizacional interna incidía en una eficiente gestión organizacional. Así también se sugirió al área de gestión de recursos humanos considerar capacitaciones para los trabajadores, a fin de promover herramientas eficaces de comunicación y desarrollar habilidades comunicacionales, considerando el puesto y cargo que ocupan.

Mientras que (Contreras Yupanqui, 2022) en su trabajo de investigación buscó establecer como se relación la comunicación organizacional con el compromiso laboral de funcionarios de instituciones públicas. La naturaleza del estudio fue básica, de nivel descriptivo correlacionado, no experimental, de diseño transversal, su investigación estuvo conformada por 85 trabajadores de la entidad, utilizando para ello una encuesta y cuestionario. Obteniendo como resultado que el grado de correlación entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral era positiva muy fuerte, con una correlación de Spearman del 0,891.

(Mamani, Internal communication and organizational climate of an Educational Network, 2021) tuvo como objeto de estudio determinar la relación entre comunicación interna y cultura organizacional en una institución. Diseño no experimental y transversal utilizando el método básico de deducción hipotética correlativa, contando con una población de 206, utilizando una muestra de 96 profesores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, obteniendo como resultado la existencia de correlación positiva alta entre comunicación interna y clima organizacional, así también existe correlación perfecta significativa entre la comunicación interpersonal y clima organizacional.

Por último, se revisó la investigación de (Pérez Ames, Internal communication and organizational climate of the geophysical institute of Peru in the framework of COVID-19, 2021, 2022) cuyo objeto de estudio fue determinar las relaciones que existen entre la comunicación interna y el clima organizacional de las instituciones públicas utilizando enfoques cuantitativos no experimentales de investigación básica transversal y descriptivo correlacional. Para ello utilizó una muestra de 85 servidores, aplicando una encuesta y cuestionario. Obtuvo como resultado que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y clima organizacional.

En cuanto a la segunda variable relacionada a la Gestión Municipal encontramos que, (Álvarez Sánchez, 2012) en su investigación de tipo mixta, realizada a once cantones de la provincia de Puntarenas, Costa Rica, tuvo como objeto de estudio el proponer un modelo de gestión municipal, que permita evaluar la eficacia de los gobiernos locales en la promoción del desarrollo social, concluyendo que las municipalidades no hacen uso eficiente ni generalizado de las oportunidades que ofrece la tecnología, la

cual puede ser usada como alternativa para la mejorara en sus procesos de gestión y la comunicación con la comunidad.

Asimismo, (Esplana Paitan, 2017), planteo como objetivo determinar cómo la gestión municipal guarda relación con los sistemas administrativos utilizados por funcionarios de un gobierno local del departamento de Huancavelica, para lo cual la metodología fue descriptiva, matematización, analítico sintético, inductivo, deductivo, la observación; la muestra estuvo conformada por 15 servidores. Teniendo como resultado existe relación positiva entre los niveles de la gestión municipal y los sistemas administrativos. El estudio concluyo haciendo recomendaciones a los funcionarios, principalmente al gerente municipal, el que debe tener un amplio conocimiento de la normatividad vigente y de los sistemas administrativos, a fin de mejorar y llevar una adecuada gestión municipal que beneficiara a los pobladores.

Por otro lado, (Inga Medina, 2019) tuvo como objeto de estudio el determinar la relación que existía entre la gestión municipal con la participación ciudadana en la municipalidad distrital del Rímac, 2018, en el cual la metodología aplicada fue de tipo hipotético deductivo, descriptivo correlacional con enfoque en lo cuantitativo; de diseño no experimental transversal. Para la presente investigación la población estuvo conformada por 103 participantes, el instrumento aplicado fue la encuesta y el cuestionario para la recolección de información. Llegando a la conclusión que la gestión municipal tiene relación positiva y significativa con la participación ciudadana.

Finalmente encontramos que (Vásquez Llamo Carlos Enrique, 2021), quien en su investigación tuvo como objeto de estudio determinar cómo incidía el control interno en la gestión municipal de Víctor Larco Herrera de Trujillo. La metodología aplicada en su estudio fue descriptivo, analítica sintética, así como el método inductivo y deductivo, utilizando para ello el cuestionario y

la encuesta, los mismos que se aplicaron a una muestra de 135 personas entre funcionarios y trabajadores de la institución. Concluyendo que, el control interno en la gestión municipal reflejada en el uso adecuado de los fondos comunitarios y programas sociales del municipio.

El éxito de una gestión municipal depende de las personas que en ella trabajan para la consecución de objetivos, y siendo la comunicación un factor fundamental para el desarrollo de una personal visto desde cualquier perspectiva, es que se puede mencionar que es la comunicación interna un eje principal en las instituciones tanto públicas como privadas.

En cuanto a la primera variable, (Reyes, Sandoval, Andrade, & Lliguicota, 2017) definen a la Comunicación Organizacional como la herramienta que posibilita el movimiento de información en las organizaciones con la finalidad de relacionar sus necesidades e intereses, con las del personal que en ella laboran y con las de la sociedad, permitiendo conocer a su recurso humano y la evaluación de su desempeño y productividad. Teniendo como principal objetivo el desarrollo e implementación de estrategias comunicacionales que ayude a la organización al logro de objetivos, brindando recursos efectivos para la coordinación, y el apoyo a los procesos de cambio y fortaleciendo la integración del personal.

Para (Fernández Collado, 2009) la Comunicación Organizacional es el conjunto de actividades y técnicas que facilitan y agilizan la circulación de mensajes dentro de una organización y su entorno. Además, también influye en habilidades y comportamientos de los grupos objetivo dentro y fuera de la organización, encaminados a lograr sus objetivos de manera eficiente.

Para (Chiavenato, 2009) es primordial la comunicación para lograr correlación y coherencia en el comportamiento de las personas. Por lo tanto, la comunicación organizacional contribuye a que las personas interactúen y compartan información dentro de una organización. Teniendo en cuenta que la comunicación fluye a través de la estructura, ya sea formal o informal.

Algunos se mueven hacia arriba y hacia abajo en los niveles jerárquicos, mientras que otros fluyen lateralmente u horizontalmente. Asimismo, indica que los canales formales utilizados para la comunicación son los que se desarrollan dentro de la cadena de mando establecida en la organización.

Asimismo, (Velasquez Capel, Communication as a management tool, 2015) señala que la comunicación se encuentra en toda organización, su importancia nace porque es la que aborda a todos sus empleados. Resulta básico la buena comunicación a fin de que los mensajes que se transmitan queden claros; además, de ser la vía mediante la cual se obtienen datos acerca del avance de los planes y proyectos que se encuentran llevando a cabo. Por lo tanto, la comunicación organización desempeña las funciones específicas como: informar sobre los fines y objetivos a todos sus miembros, facilitar el proceso de adopción de decisiones, motivar, concertar intereses contrapuestos, proyecta una imagen hacia el exterior, y desencadena el cambio interno.

En tanto para (Rebeil y Montoya, 2016; Nosnik, Rincón y Sierra, 2005) citados por (Montoya Robles, 2018) , la comunicación organizacional es aquella que rescata la participación activa de quienes la integran en todos sus niveles ya sea dentro de un sistema político, social, económico o cultural. Concluyendo que existen tres dimensiones: Comunicación institucional, comunicación interna y comunicación mercadológica.

Según (Zeljko, 2009) el flujo de comunicación en la organización puede darse en muchas direcciones, entre ellas: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación lateral comunicación. Así también indica que la comunicación puede desarrollarse en varias formas diferentes: forma oral, escrita y no verbal.

Y (De Castro, 2014) define que la Comunicación Organizacional se establece por la misma institución, además de formar parte de su cultura o normas. Es por ello que la comunicación que se da entre los funcionarios de los

diferentes niveles, jefes, subordinados, y directivos que conforman la organización, debe ser fluida.

La comunicación organizacional tiene por objetivo desarrollar y adoptar estrategias de comunicación que sean de soporte para que la organización logre sus objetivos a través de la coordinación, reforzando la integración del personal y afirmando los procesos de cambio. (Reyes, Sandoval, Andrade, & Lliguicota, 2017)

De las definiciones antes descritas, se puede desprender que existen diferentes canales en cuanto a forma de comunicarse.

Para (Chiavenato, 2009), los canales formales de comunicación son descendentes, ascendentes y horizontales; definiéndolas de la siguiente manera:

La comunicación descendente: Consiste en los mensajes que son transmitidos por la alta dirección hacia los subordinados (de arriba hacia abajo). El objetivo es crear un ambiente de trabajo empático y sólido que facilite la resolución de problemas organizacionales. Permite que la alta dirección pueda relacionarse con los niveles jerárquicos.

La comunicación ascendente: Hace referencia a las misivas que van de los niveles más bajos hacia los directivos de la organización.

La comunicación horizontal: Es un intercambio de mensajes horizontal o diagonal entre miembros de una organización. Cumple el rol no sólo de informar, además también para solicitar apoyo y coordinación entre diferentes niveles.

Del mismo modo (De Castro, 2014) considera que la comunicación se da en dos tipos: Formal e Informal. Considera además que la comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, y las clasifica y define de la siguiente manera:

Descendente: Utilizado por los administradores o administradores y destinado a los empleados. Comúnmente utilizado en comunicaciones institucionales, encontrada en reglas, procedimientos y regulaciones. Por lo general, estos son inadecuados y, antes de este tipo de comunicación, los trabajadores suelen comentar “los de arriba no tienen idea de lo que sucede aquí abajo”.

Ascendente: Es aquella que realiza el personal hacia la dirección o gerencia. Permite a los directivos una conocer el clima laboral existente, además ayuda a aclarar malos entendidos o rumores. El medio más conocido o común es el buzón de sugerencias y los procesos de apelación o reclamos.

Horizontal: Es la que se da del personal del mismo nivel de jerarquía o sus similares. Resultando fundamental para una coordinación e integración oportuna entre los departamentos de las organizaciones y las funciones que cumplen en ella. Así también es oportuna para no redundar en funciones, evitando la pérdida de tiempo y de dinero en la duplicidad de los procesos administrativos.

Diagonal: Es aquella que utilizan los miembros de departamentos diferentes que se cruzan.

En cuanto a la comunicación informal, señala que es espontánea y nace de la interconexión social de miembros de la organización y de las relaciones interpersonales, sin necesidad de establecer lazos afectivos en el trabajo. Esta puede beneficiar o perjudicar, de acuerdo a como se utilice.

La Comunicación Positiva; es aquella que aporta a la conexión de los miembros de la organización, así como a la retroalimentación sobre el trabajo realizado.

La Comunicación Negativa; surge de los rumores, chismes, y de aquella información distorsionada que no aporta, además de generar demora y perjudicando a las personas y por consiguiente a la organización a la que pertenecen.

Figura 01. Flujo de la comunicación en una organización.



Mientras que (Horacio, 2005) señala que, según la importancia y el alcance, la comunicación organización es Integral, porque abarca gran variedad de modalidades importante y presentes en cual tipo de organización; como las siguientes:

- Interna – externa; es aquella comunicación que diferencia a los mensajes que se dan internamente en la organización, de aquellos que ésta transmite a sus públicos externos.
- Vertical (ascendente y descendente). Horizontal – diagonal; es *vertical* porque surge entre distintos niveles de jerarquía de una organización; *horizontal* porque surge entre el personal con un mismo nivel jerárquico, pudiendo ser parte de la misma área o de distintas áreas; es *diagonal* porque se emplea por personas de distintos niveles y áreas.
- Formal – Informal, se dice formal a la comunicación que se desarrolla por medio de las fuentes y/o canales oficiales establecidos por la organización; e, informal a aquella que emplea una fuente no oficial de relaciones interpersonales, mayormente conocida como la comunicación de boca en boca.

- Interpersonal – Intragrupal – Intergrupal – Institucional; siendo la Comunicación interpersonal aquella que se desarrolla entre dos o más individuos de una organización.

Según (Reyes, Sandoval, Andrade, & Lliguicota, 2017) las estrategias en la comunicación organizacional por lo habitual persiguen objetivos generales, por ejemplo: Asistir al logro de objetivos organizacionales y beneficiarse de la integración interna y la adaptación al mundo externo. Para ello, utiliza la organización y optimización del flujo de mensajes que la organización tiene entre sus miembros, incluida la sociedad. Da sentido a lo que existe en toda organización: el intercambio de mensajes. Cada estrategia debe lograr un objetivo específico derivado de las necesidades de comunicación de la organización. De manera similar, los planes y políticas dependen de la estrategia, y los tres deben cumplir con la estrategia, los planes y las políticas de la organización.

(Aquino Pascual, 2018) clasifica a la Comunicación Organización como un sistema de comunicación interna y comunicación externa, para ello cita a (Rojas – Lobo, 2011), quien señala que la comunicación interna apoya a la descentralización de las funciones, desarrolla el contacto entre distintas áreas dentro de la organización, se encarga de integrar al personal satisfaciendo sus necesidades, optimizando la cooperación, cultivando oportunidades.

Asimismo, en la comunicación interna se da de diferentes formas como:

- Comunicación descendente; va de los niveles más altos de la organización hacia niveles más bajos, sirve para asignar tareas e informar a los distintos órganos de la organización, considerándose autoritario y jerárquico en la medida en que lo asumen los más altos funcionarios de la organización.
- Comunicación ascendente; se da entre distintos niveles jerárquicos de la institución de manera democrática y participativa, va de los subordinados hacia los gerentes.

- Comunicación horizontal; entre los miembros del mismo nivel jerárquico dentro de la institución, es vista como un tipo de comunicación informal y colaborativa entre los miembros de la institución.
- Comunicación transversal; utilizada como nexo entre miembros de una institución que no desempeñan un mismo papel.

Y en cuanto a la comunicación externa; señala que, ésta ejerce influencia en las actividades que realiza la institución. Citando a Luisa Calero, existen tres características, que ayudan a desarrollar métodos, siendo las siguientes:

- Comunicación externa operativa; utilizada diariamente en el cumplimiento de las actividades diarias en la institución.
- Comunicación externa estratégica; investiga sobre la competencia, a fin de ayudar con el posicionamiento competitivo de la organización.
- Comunicación externa de notoriedad; muestra cómo una institución informa y se da a conocer a través de la publicidad, promoción, relaciones públicas, marketing, entre otros.

En cuanto a la segunda variable, la Gestión Municipal según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) citado por (Casiano Inga & Cueva Vega, 2019), a través de ella se consigue que la institución consiga mejores resultados para su población, convirtiéndola en un proceso sistémico, flexible e integral que busca resultados, y que este en la capacidad de satisfacer necesidades y cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

Para la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON), la buena gestión municipal se caracteriza por su capacidad de análisis en cuanto a las opciones relacionadas a la política, acorde a sus metas propuestas y orientación de programas para el desarrollo municipal. Necesita procesos y herramientas de información, planificación y presupuestación de tus ingresos, gastos e inversiones. También se relaciona con el cumplimiento de normas, controles internos, documentos, registros y procesos financieros.

Según el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal, de Republica Dominicana, la gestión municipal es la acción y el efecto de administrar; por lo tanto, es el resultado de una adecuada gestión y organización de los recursos en beneficio de la comunidad. Asimismo, analiza, decide y organiza actividades encaminadas a mejorar la formulación de las políticas públicas municipales y su correcta implementación, a fin de ordenar su territorio y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y un proceso permanente de gestión. Así también señala que, implica un conjunto de acciones que realizan los gobiernos municipales para alcanzar sus objetivos y metas, administrando e integrando los recursos asignados a su territorio, satisfaciendo necesidades de bienes de consumo colectivo.

La gestión municipal identifica las necesidades de la población, con la finalidad de satisfacerlas, para lo cual realizará un conjunto de acciones en busca de administrar los recursos que le son asignados de forma eficiente. Citando a Tintaya (2013) la gestión municipal es el conjunto de acciones que realiza la municipalidad, a fin de cumplir sus objetivos institucionales que se encuentran establecidos en sus documentos de gestión, para lo cual es necesario la integración de recursos materiales, humanos y financieros, a fin de atender las demandas de los ciudadanos. (Santos, Carrasco, Santos, Gonzales, & Fernandez, 2021)

Mientras que para Molina (2016), es aquella que comprende la actividad del gobierno y su constancia por administrar los recursos con los que cuenta a pesar de la existencia de obstáculos, como la falta de preparación en sus gestores, tecnología desfasada y con poca cobertura. Mientras que para (Malpartida, Lopez; Loayza, Quije; Garay, Edilberto; Meza, Guzman; Villacorta, Vásquez; Canales, Mavila, 2021), la gestión municipal es el conjunto de procesos que permiten a un municipio lograr sus objetivos, para lo cual es fundamental la capacidad con la que cuente el recurso humano de la entidad o la de sus funcionarios.

Y (Alvarez & Chica, 2008) definen a la gestión como el conjunto de decisiones y acciones que conducen al logro de objetivos planteados, y se orienta al cumplimiento de fines, implicando tres momentos; *delimitación de la situación real*, la cual a través de diagnósticos nos permite identificar la situación actual de una organización, con la finalidad de evidenciar problemas; *delimitación de la situación deseada*, es el estado al que se pretende llegar, el ideal, definiendo la visión de la organización y sus planes futuros; *delimitación de líneas de acción*, está orientada a los fines.

Así bien, (Arraiza, Municipal Management Manual (compiled), 2016) señala que para llegar al éxito de la gestión en los gobiernos locales deberá estar vinculado con las condiciones del liderazgo de sus funcionarios. En la formulación de sus políticas públicas y el consenso en su ejecución reflejan una administración municipal adecuadamente direccionada; para ello es fundamental contar con un líder con capacidad de gestión, aquella que muestre el camino apropiado a lo largo de un recorrido y alguien cuya opinión influya en las decisiones políticas, en el personal y es capaz de conducirlos, orientarlos con tan solo una palabra o actitud.

(Armas Vallejos, 2016) señala que, para el logro de los objetivos en una gestión municipal se deberán realizar las siguientes funciones: Elaboración de programas y directrices para el buen funcionamiento de gestión, establecer límites en cuanto a las responsabilidades de sus autoridades, funcionarios y empleados de acuerdo a su cargo. c) Actualizar y ajustar oportunamente sus sistemas, procesos y métodos de trabajo. d) Vigilar, evaluar y controlar los planes, programas y obras municipales.

Roles de la Gestión Municipal

Las organizaciones municipales deben tener la capacidad para predecir resultados, administrar la información de sus procesos, mayor especialización por parte de sus funcionarios, mejorar la información interna en la organización; a través de los siguientes roles:

El nuevo valor de la planificación. - La institución debe potencializar la anticipación, estructuración y sistematización de procesos.

La coordinación y articulación. - Deberá fortalecer el trabajo en equipo, integrando a los niveles de decisión, mejorando así significativamente la coordinación, produciendo sinergia y estimulando el liderazgo.

Función reguladora. - Deberá regular las concesiones, el cumplimiento de los plazos, a través de administradores eficientes y desarrolladores de infraestructura.

La capacitación. – La capacitación es el factor fundamental para mejorar sus capacidades y competencias, por lo que las organizaciones municipales no deben estar ajenas a éstas.

La nueva cultura y los estilos. – Apoyo en las modernas teorías de gestión y en la implementación más formal de una corriente específica de administración al interior de la institución.

(Arroyo Chacon, 2016) indica que existen indicadores que permiten reflejar las mejoras de una gestión, así como conocer sus áreas débiles y dificultades; dichos indicadores se encuentran organizados en los siguientes ejes:

- Desarrollo y gestión institucional
- Gestión de servicios
- Planificación, participación
- Gestión de desarrollo ambiental
- Gestión de servicios sociales

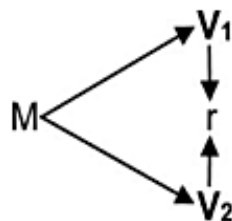
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Se aplicará el método será el cuantitativo, según (Hernández Sampieri, 2014), este método utiliza la recopilación de datos para probar una hipótesis basada en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer recomendaciones y para probar teorías de comportamiento.

El alcance de la investigación es descriptiva y correlacional, ya que según (Ramos Galarza, 2020) el alcance descriptivo de tipo cualitativo, busca describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno, mientras que el correlacional surge de la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables.

El tipo de diseño del presente estudio es no experimental, por lo que la investigación no construirá una situación, se basará en situaciones ya existentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2001).



Donde:

M: muestra

V1: Comunicación Organizacional

V2: Gestión Municipal

r: Relación entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Para Avalos (2014) citado por Conrado (2019), la operacionalización de las variables es la desintegración de los factores que componen la estructura de la hipótesis y de modo particular a las variables. Determinando que el desempeño se logra cuando las variables se descomponen en dimensiones y luego en métricas que permiten la medición y observación directa. Resultando algo básico porque es a través de ellos que se señalan factores y aspectos que deberán ser cuantificados, conocidos y documentados para llegar a una conclusión.

Definición conceptual de las variables

Variable: Comunicación Organizacional

Se concibe a la Gestión Municipal como el proceso por el cual las personas en una organización intercambian información, cuyo objetivo principal es desarrollar e implementar estrategias de comunicación que ayuden a la organización a lograr sus objetivos, proporcionar recursos para una coordinación efectiva y apoyar los procesos de compromiso y cambio de los empleados.

Variable: Gestión Municipal

Es resultado de la correcta organización y gestión se los recursos del municipio, comprende una serie de acciones que realizan los gobiernos municipales para alcanzar sus objetivos y metas, administrando e integrando los recursos asignados a su territorio, en beneficio de los ciudadanos.

Para (Buley, Bondaletov, Makushkin, & Bondaletova, 2016) la gestión municipal es una función del gobierno local, encaminada a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad. El gobierno de la ciudad juega un papel muy importante para garantizar la política social del país, manteniendo la

mejor calidad de vida para la gente. El hecho es que, desde el punto de vista de la vertical de poder, el nivel de gestión municipal es considerado el más básico: está más cerca de la gente, es mejor tener la capacidad de considerar y conocer todas sus necesidades. Por lo tanto, la gestión municipal competente es fundamental en la estabilidad del país, sobre la base de la consideración de los intereses de todos sus ciudadanos.

Definición operacional de las variables

Variable Comunicación organizacional

Se tiene así que para (Marian, Jesús, & Susana, 2006) existen tres tipos de comunicación en las empresas (Comunicación Organizacional), esta categorización está basada en función a sus características y técnicas aplicadas para un mejor aprovechamiento, siendo estos la Comunicación Vertical Ascendente, Comunicación Vertical Descendente y Horizontal. Con relación a la Comunicación Vertical Ascendente, la define como, aquella que va hacia arriba en la estructura jerárquica, hacia la dirección, permite conocer el clima laboral; facilitar la integración en la toma de decisiones. En cuanto a la Comunicación Vertical Descendente identificada como aquella que parte de la dirección hacia los demás niveles jerárquicos. Aumenta la motivación e identificación con la organización. Así también que la Comunicación Horizontal se genera entre empleados que pertenecen al mismo nivel jerárquico.

Variable Gestión Municipal

(Jennifer, 2016) en su artículo hace mención al Índice de Gestión Municipal (IGM) que organiza a los indicadores en los siguientes ejes: desarrollo y gestión municipal, gestión de servicios, planificación y participación, gestión del desarrollo ambiental.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Para Arias (2006), Una población es una colección de elementos que tienen características comunes, definida por el problema y objetivo de la investigación; mientras que la muestra es el subconjunto extraído de la población accesible siendo representativo y finito; y el muestreo es la probabilidad de que cada elemento forme parte de la muestra.

La población fue de 55 trabajadores de la Municipalidad distrital de Pimentel, entre ellos gerentes de las diferentes unidades orgánicas y personal administrativo de las mismas, obteniendo una muestra de 49 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

El instrumento fue aplicado a los gerentes de las diferentes unidades orgánicas y personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pimentel.

El instrumento no fue aplicado al personal operativo de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para recopilar información de las variables fueron la encuesta y entrevista respectivamente, las mismas que lograron proporcionar información real y concreta sobre la comunicación organizacional en la institución, además de percibir del cómo esta viene influyendo en la gestión municipal.

Teniendo así que, para la variable independiente denominada comunicación organizacional se utilizó un cuestionario que constaba de 22 preguntas, las mismas que fueron elaboradas en base a las dimensiones en la que fue dividida. Del mismo modo para la variable dependiente denominada gestión municipal se aplicó una guía de entrevista basada en las dimensiones en las que se dividió la mencionada variable.

Para la validación de la investigación y la confiabilidad del instrumento se emplearon las pruebas estadísticas del Alfa de Cronbach y validación por

juicio de expertos, con el fin de determinar la confiabilidad de la presente investigación.

Tabla 01: Validación de expertos

JUEZ EXPERTO	DNI	RESULTADO
Casazola Cruz Oswaldo Daniel	40081695	Aplicable
Grauss Cortes Lupe	07539368	Aplicable
Mori Paredes Manuel Alberto	07856089	Aplicable

Tabla 02: Confiabilidad del instrumento

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	49

Como el alfa de Cronbach indica fiabilidad del instrumento si es mayor a 0.6, entonces, como el resultado es 0.812, el instrumento de investigación es confiable.

3.5 Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación se realizaron diversos procedimientos, los mismos que a continuación se señalan:

Inicialmente se procedió a formular las preguntas de la encuesta y entrevista respectivamente, posterior a ello se remitieron los mismo para ser evaluados y de corresponder recibir la validación por parte de los expertos. Una vez contando con la aprobación de los expertos las preguntas fueron trasladadas a los formatos de formularios que ofrece la plataforma Google Drive, obteniendo el link que conduce al desarrollo de los mismos. El link obtenido fue remitido a la población que se definió para la presente investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos a través de la aplicación tanto de la encuesta como entrevista, fueron trasladados a una hoja de Excel para ser procesados con la herramienta denominada SPSS.

3.7 Aspectos Éticos

En los aspectos éticos se ha considerado el criterio de confiabilidad, es así que no se dará a conocer los datos del personal administrativo que respondió a la encuesta y entrevista respectivamente, evitando así se cuestionen los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Se procedió a realizar la prueba de normalidad, a fin de determinar si los datos tienen una distribución normal o no en la presente investigación. Así bien tenemos los siguientes valores:

H_a: Los datos tienen una distribución normal.

H_o: Los datos no tienen una distribución normal.

Criterios:

Si $p \geq 0,05$ se acepta la H_o

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_o

Tabla 03. Prueba de normalidad de la variable independiente y variable dependiente.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación Organizacional	0.491	49	0.01
Gestión Municipal	0.282	49	0.01

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla mostrada se puede observar que los resultados de la prueba de normalidad, se puede apreciar que el nivel de significancia $p=0.01$ y es menor, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que indica que los datos no tiene una distribución normal.

Para establecer la contrastación de la hipótesis general e hipótesis específica se plantea la H_i y la H_o.

H_i: La comunicación organizacional influye en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021.

Ho: La comunicación organizacional no influye en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 04: Prueba de hipótesis

Relación entre Comunicación Organizacional y Gestión Municipal				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.631 ^a	.398	.331	8.30546

a. Predictores: (Constante), COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Interpretación:

En la tabla anterior se puede observar que el R calculado es 0.631, resultando positivo, teniendo así que la relación existente entre la Comunicación Organizacional y la Gestión Municipal es directamente proporcional, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también. Así también como el R calculado 0.631 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha relación entre las variables Comunicación Organizacional y la Gestión Municipal.

Tabla 05. Relación entre la Comunicación ascendente y Gestión Municipal

Relación entre la Comunicación ascendente y Gestión Municipal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.551 ^a	.303	.299	8.39873

a. Predictores: (Constante), Comunicación ascendente

Interpretación:

Como el R calculado es 0.551 es positiva, se interpreta que la relación entre la Comunicación Organizacional Ascendente y la Gestión Municipal son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.551 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha relación entre las variables Comunicación Organizacional Ascendente y la Gestión Municipal

Tabla 06. Relación entre comunicación descendente y gestión municipal

Relación entre la Comunicación descendente y Gestión Municipal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.601a	.0361	.310	8.39472

a. Predictores: (Constante), Comunicación descendente

Interpretación:

Como el R calculado es 0.601 es positiva, se interpreta que la relación entre la Comunicación Organizacional Descendente y la Gestión Municipal son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.631 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha relación entre las variables Comunicación Organizacional Descendente y la Gestión Municipal.

Tabla 07. Relación entre comunicación horizontal y gestión municipal

Relación entre la Comunicación horizontal y Gestión Municipal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.509 ^a	.0259	.233	8.29590

a. Predictores: (Constante), Comunicación horizontal

Interpretación:

Como el R calculado es 0.509 es positiva, se interpreta que la relación entre la Comunicación Organizacional Horizontal y la Gestión Municipal son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.509 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha relación entre las variables Comunicación Organizacional Horizontal y la Gestión Municipal.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al momento de determinar la relación que existe entre Comunicación Organizacional y Gestión Municipal, se encontró que el R calculado es 0.631 es positiva, lo que nos da a entender que la relación que existe entre ambas variables es directamente proporcional, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también; así también que, como el R calculado 0.631 se aproxima a 1, quiere decir que existe estrecha relación entre la Comunicación Organizacional y Gestión Municipal. Teniendo así que la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal tiende a relacionarse con los resultados obtenidos durante la gestión municipal del distrito de Pimentel.

Con lo antes mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia significativa entre la Comunicación Organizacional y la Gestión Municipal en el distrito de Pimentel 2021. Estos resultados son corroborados por (Salinas Carranza, 2017), quien en su investigación concluyó que una adecuada comunicación organizacional interna incidía en una eficiente gestión organizacional.

De igual forma los resultados coinciden con la investigación realizada por (Mego Macha, 2019), quien tuvo como objetivo principal identificar las fallas en las que se incurrían en la gestión de la comunicación interna de un gobierno local, y según sus resultados obtenidos se concluyendo que existe relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de sus funcionarios.

Similar resultado obtuvo (Contreras Yupanqui, 2022) quien buscó establecer cómo se relaciona la comunicación organizacional con el compromiso laboral de funcionarios de instituciones públicas. Obteniendo como resultado que el grado de correlación entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral era positiva muy fuerte.

Por lo contrario, se tiene a (Prado Lévano & Artica Chirinos, 2019) quien en su investigación concluyó que la comunicación no influye significativamente en la toma de decisiones, evidenciando una comunicación que no es bidireccional.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, se puede afirmar que mientras mejor estructurada se encuentre la comunicación organizacional y se aplique en la institución, los resultados se verán reflejados en resultados positivos para la gestión municipal del distrito de Pimentel.

Asimismo, al momento de determinar la relación que existe entre Comunicación Organizacional Ascendente y Gestión Municipal, se encontró que el R calculado 0.551, siendo positiva, lo que nos da a entender que la relación que existe entre ambas variables es directamente proporcional, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también; así también que, como el R calculado 0.551 se aproxima a 1, quiere decir que existe estrecha relación entre la Comunicación Organizacional Ascendente y Gestión Municipal.

Con lo antes mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia significativa entre la Comunicación Organizacional Ascendente y la

Gestión Municipal en el distrito de Pimentel 2021. En esa misma línea del presente trabajo de investigación se tiene a (Pérez Ames, 2022), quien obtuvo como resultado que la relación que existe entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional existe una correlación significativa.

Por lo antes señalado y considerando el análisis de los resultados, se puede afirmar que mejorando la comunicación de abajo hacia arriba los resultados serán positivos para la gestión municipal del distrito de Pimentel. Lo que es comprobado por (Salinas Carranza, 2017), quien en su trabajo de investigación concluyó que una adecuada comunicación organizacional interna incidía en una eficiente gestión organizacional.

Asimismo, coincide con los resultados obtenidos en la investigación realizada por (Contreras Yupanqui, 2022), quien tras los resultados obtenidos en su estudio tuvo como una de las conclusiones que el grado de correlación entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral fue positiva muy fuerte según la correlación de Spearman. Siendo esto corroborado por (Mamani, 2021) quien en su investigación tuvo como objeto de estudio determinar la relación entre comunicación interna y cultura organizacional en una institución, obteniendo como resultado la existencia de correlación positiva alta entre comunicación interna y clima organizacional, así también existe correlación perfecta significativa entre la comunicación interpersonal y clima organizacional.

Del mismo modo, al momento de determinar la relación que existe entre Comunicación Organizacional Descendente y Gestión Municipal, se encontró que el R calculado 0.601, siendo positiva, lo que nos da a entender que la relación que existe entre ambas variables es

directamente proporcional, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también; así también que, como el R calculado 0.601 se aproxima a 1, quiere decir que existe estrecha relación entre la Comunicación Organizacional Descendente y Gestión Municipal.

Con lo antes mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia significativa entre la Comunicación Organizacional Descendente y la Gestión Municipal en el distrito de Pimentel 2021. Resultado que guardan relación con los obtenidos por (Pérez Ames, 2022) quien de la aplicación de sus instrumentos de recolección de datos obtuvo que una buena comunicación entre el jefe de área con su personal beneficia y promueve a la confianza que influye en el logro de resultados. Situación similar evidenció (Talledo Mendoza, 2019), quien de su investigación concluyó que, utilizando las habilidades de liderazgo y de los planes de difusión, implementando indicadores y diseñando estrategias de mejoras de clima laboral, están podrán ayudar a fortificar la comunicación interna.

Consecuentemente, al momento de determinar la relación que existe entre Comunicación Organizacional Horizontal y Gestión Municipal, se encontró que el R calculado 0.509, siendo positiva, lo que nos da a entender que la relación que existe entre ambas variables es directamente proporcional, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también; así también que, como el R calculado 0.509 se aproxima a 1, quiere decir que existe estrecha relación entre la Comunicación Organizacional Horizontal y Gestión Municipal.

Con lo antes mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia

significativa entre la Comunicación Organizacional Horizontal y la Gestión Municipal en el distrito de Pimentel 2021. Estos datos son reforzados y guardan relación con la investigación realizada por (Mego Macha, 2019) quien de sus resultados determinó que existe relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de sus funcionarios. Es decir, si la comunicación interna de los funcionarios mejora, de la misma manera, mejora la identidad corporativa.

De igual manera estos resultados podemos relacionarlos en parte con los obtenidos por (Castro Adame, 2004) quien en su investigación tuvo como resultado que la interacción entre los niveles jerárquicos en la organización no es óptima, dificultando la integración entre las misma, asimismo, se reflejó que existe una dificultad de coordinación entre las diversas áreas funcionales, así como la falta de cultura en el trabajo en equipo. Concluyendo que existe una debilidad durante el desarrollo de la comunicación gerencial y en las habilidades gerenciales de comunicación.

Asimismo los resultados obtenidos en la investigación guardan amplia relación a los realizados por (Esplana Paitan, 2017), quien en su investigación tuvo como resultado que existe relación positiva entre los niveles de la gestión municipal y los sistemas administrativos y concluyo su estudio haciendo recomendaciones a los funcionarios, principalmente al gerente municipal, el que debe tener un amplio conocimiento de la normatividad vigente y de los sistemas administrativos, a fin de mejorar y llevar una adecuada gestión municipal que beneficiara a los pobladores.

Con lo que se comprueba lo señalado por (Anselmo Colmenares, 2018) quien señaló que resulta necesario que las organizaciones deben

conocer el cómo afrontar a los cambios globales de las últimas décadas, además que durante los últimos años las organizaciones le están dedicando mayor atención a la comunicación interna.

Sumado a ello, tenemos que, el éxito de la gestión municipal en los gobiernos locales está vinculado a las condiciones de liderazgo de los funcionarios con los que la entidad municipal cuente, pes por ello que se requiere contar con un líder que demuestre capacidad de gestión.

VI. CONCLUSIONES

Conclusión N°01:

Respecto a la hipótesis general planteada en la presente investigación, se concluye que existe una influencia significativa entre la comunicación gerencial y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021.

Conclusión N°02:

Respecto a la primera hipótesis específica, se concluye que existe relación directa entre la comunicación organizacional ascendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021

Conclusión N°03:

Así también en cuanto a la segunda hipótesis específica, se concluye que existe relación directa entre la comunicación organizacional descendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021.

Conclusión N° 04:

Respecto a la tercera hipótesis específica, considerando los resultados obtenidos, se concluye que existe relación directa entre la comunicación administrativa y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los gerentes de las diferentes unidades orgánicas reforzar la comunicación organizacional en la Municipalidad distrital de Pimentel, fomentando el intercambio de información a todo nivel en la institución, con el fin de generar compromiso e identificación con la municipalidad por parte de los servidores.

Segunda: A la alta dirección mantener comunicación con mayor fluidez con los gerentes de las diferentes unidades orgánicas, a fin de conocer la realidad de cada unidad orgánica y tomar decisiones en conjunto, con la finalidad de mejorar los procesos administrativos en aras de obtener una gestión municipal exitosa en beneficio de la población.

Tercera: Realizar conversatorios de forma periódica, en la cual se pueda contar con la presencia de los gerentes de las unidades orgánicas, y se expongan avances, proyectos, metas cumplidas y la resolución de problemas existentes, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos. Estas reuniones permitirán conocer también las necesidades de las unidades orgánicas e intercambiar información.

REFERENCIAS

1. (s.f.). Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1709/2.pdf>
(s.f.).
- (SHRM), S. p. (2017). *Managing Organizational Communication. Better Workplaces Better World.*
- Álvarez Sánchez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la Gestión Municipal. *Revista Nacional de Administracion*, 28.
- Alvarez, A., & Chica, S. (2008). *Escuela Superior de Administración Pública, Bogota.*
Obtenido de <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Anchal, L., & Kavita, D. (2015). Organizational Communication and Management Effectiveness: An analytical Study at Various Managerial Levels. *ResearchGate.*
- Anselmo Colmenares, M. A. (2018). Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018. Lima, Perú.
- Aquino Pascual, G. Y. (2018). *Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco.* Bilbao.
- Arild, W. (2019). Public Sector Communication and Organizational Legitimacy. *ResearchGate.*
- Armas Vallejos, G. (2016). La Gestion Municipal. *Semanario Universidad.*
- Arraiza, E. (2016). Manual de Gestión Municipal (compilado). En E. Arraiza, *Manual de Gestión Municipal* (pág. 118). Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Arraiza, E. (2016). Municipal Management Manual (compiled). En E. Arraiza, *Manual de Gestión Municipal* (pág. 118). Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Arroyo Chacon, J. I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y del ámbito jurídico. *ResearchGate*, 16.
- Buley, N., Bondaletov, V., Makushkin, S., & Bondaletova, N. (2016). Public Administration and Municipal Governance and Its Significance for a Modern Democratic Society. *International Journal of Economics and Financial Issues.*
- Bustamante Piña, P. (2019). La Comunicacion Gerencial como factor de cambio en las organizaciones. *Business Innova Sciences*, 3.
- Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E. (2019). 6Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. Chachapoyas, Amazonas, Perú.
- Castro Adame, F. (2004). ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA "ALIMENTOS DEL FUERTE". Mexico D.F, Mexico.

- Castro Adame, F. (2004). ANALYSIS OF MANAGEMENT COMMUNICATION IN THE COMPANY "ALIMENTOS DEL FUERTE". Mexico D.F, Mexico.
- Charry Condor, H. O. (12 de 03 de 2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL. Lima, Lima Metropolitana, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La Dinamica del Exito en las Organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Contreras Yupanqui, B. (2022). *Comunicación organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública, Lima-2021*. Lima.
- De Castro, A. (2014). *Comunicacion Organizacional, tecnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- DEFINITION OF PRACTICE FOR MUNICIPAL MANAGEMENT (Core Leadership and Management Competencies). (s.f.). *AMCTO THE MUNICIPAL EXPERTS*.
- Eduardo, A. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.
- Esplana Paitan, L. A. (2017). "LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL ROSARIO, PROVINCIA DE ACOBAMBA, DEPARTAMENTO HUANCVELICA – 2016". Huancavelica, Perú.
- Esplana Paitan, L. A. (2017). "MUNICIPAL MANAGEMENT AND ADMINISTRATIVE SYSTEMS OF OFFICIALS OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF ROSARIO, ACOBAMBA PROVINCE, HUANCVELICA DEPARTMENT – 2016". Huancavelica, Perú.
- Fernández Collado, C. (2009). La Comunicación en las Organizaciones. En C. Fernández Collado, *La Comunicación en las Organizaciones*.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación - 6ta edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Horacio, A. (2005). Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina, técnica . En A. Horacio, *Comunicacion organizacional interna: Proceso, disciplina, tecnica* . España: Cristina Seco.
- Inga Medina, P. (2019). Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. Lima, Perú.
- Jennifer, A. C. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *ResearchGate*, 16.
- Jiwon, Suh. (2018). *ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND PERFORMANCE*. Texas at Dallas.
- Malpartida, Lopez; Loayza, Aquije; Garay, Edilberto; Meza, Guzman; Villacorta, Vásquez; Canales, Mavila. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú,2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.

- Malpartida, Lopez; Loayza, Aquije; Garay, Edilberto; Meza, Guzman; Villacorta, Vásquez; Canales, Mavila. (2021). Municipal management and its impact on governance in local governments in Peru, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.
- Mamani, N. (2021). *Comunicación interna y clima organizacional de una RED Educativa*. Lima.
- Mamani, N. (2021). *Internal communication and organizational climate of an Educational Network*. Lima.
- Marian, D., Jesús, G., & Susana, R. (2006). LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES: UN ELEMENTO ESTRATÉGICO. *EdyPsykhé*.
- Martínez, I. C., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la Administración Pública*. Madrid, España: INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
- Mego Macha, G. S. (2019). La Comunicación Interna, y su incidencia en la Identidad Corporativa de la Municipalidad Distrital De Marcona, 2019. Lima, Perú.
- Michael, A. (2018). La comunicación en la gerencia. <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-la-gerencia/>.
- Montoya Robles, M. d. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Revistas razón y palabras*, 18.
- Muñoz Vásquez, K. (2003). Estudios y aplicaciones integradas de comunicación para el desarrollo organizacional. *Global Media Journal*.
- Peréz Ames, K. (2022). *Comunicacion interna y clima organizacional del instituto geofisico del Perú en el marco del COVID-19, 2021*. Lima.
- Peréz Ames, K. (2022). *Internal communication and organizational climate of the geophysical institute of Peru in the framework of COVID-19, 2021*. Lima.
- Prado Lévano, A. A., & Artica Chirinos, J. E. (2019). "COMMUNICATION AND DECISION MAKING IN THE COMPANY THERMAL ENGINEERING S.A.C. BELLAVISTA – CALLAO, 2018". Callao, Perú.
- Prado Lévano, A. A., & Artica Chirinos, J. E. (2019). "COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA THERMAL ENGINEERING S.A.C. BELLAVISTA – CALLAO, 2018". Callao, Perú.
- Radhika, K. (2018). Organizational Communication. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323691489_Organizational_Communication
- Reyes, R., Sandoval, P., Andrade, T., & Lliguicota, L. (2017). *Organizacional, Comunicación*. Guayaquil: Compas, grupo de investigación pedagógica.
- Rojas, P. A. (2012). Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial.

- Ruiz Rojas, P. A. (2012). *Las Habilidades Gerenciales y su importancia en la dirección empresarial*.
- Salinas Carranza, M. R. (2017). Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 2016. Lima.
- Santillan Vasquez, M. (Octubre de 2017). *Stakeholders Sostenibilidad*. Obtenido de <https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/la-comunicacion-organizacional-y-el-paradigma-alternativo/>
- Santos, Q. d., Carrasco, M., Santos, Q. d., Gonzales, R., & Fernandez, H. (2021). *Open Goverment, otra visión en la gestión municipal*. Guayaquil: Grupo Compás.
- Segredo Pérez, A. M. (2016). *Comunicación organizacional en salud pública*. La Habana: Horizonte Sanitario Vol 16.
- Talledo Mendoza, K. S. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima*.
- Talledo Mendoza, K. S. (2019). *Leadership strategies and their influence on the internal organizational communication of a private service company in Lima*.
- Vásquez Llamo Carlos Enrique. (2021). Incidence of internal control in the municipal management of the district municipality of Víctor Larco Herrera, Trujillo, Peru. *Revista de Ciencia y Tecnología*, 11.
- Vásquez Llamo Carlos Enrique. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista de Ciencia y Tecnología*, 11.
- Velasquez Capel, J. (2015). *Communication as a management tool*. Almeira, España: Revista digital CEMCI.
- Velasquez Capel, J. (2015). *La Comunicacion como instrumento gerencial*. Almeira, España: Revista digital CEMCI.
- Zeljko, I. (2009). ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AS AN IMPORTANT FACTOR OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACION

TITULO: La Comunicación Organizacional y su influencia en la Gestión Municipal del distrito de Pimentel, 2021								
AUTOR: Karla Millet Loconi Gonzales								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE(S)			METODOLOGÍA		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Teorias	Enfoque o ruta de investigación	
¿De que manera influye la comunicación organizacional en la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021?	Describir cómo influye la comunicación organizacional en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021	Existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021	Comunicación Organizacional: Es aquella que rescata la participación activa de todas las personas que la integran operativa y tangencialmente ya sea dentro de un sistema económico, político, social o cultural. Concluyendo que existen tres dimensiones: Comunicación institucional, comunicación interna y comunicación mercadológica. (Rebeil y Montoya, 2016; Nosnik, Rincón y Sierra, 2005)	Comunicación ascendente	Círculos de calidad Sistemas de sugerencias Sistemas de reivindicación	La comunicación interna en las organizaciones: Un elemento estratégico. (Díaz; Luceño; García; Valdehita, 2006)	Cuantitativa	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipotesis Especificas						Alcance de investigación
Problema Especifico 1	Objetivo Especifico 1	Hipotesis Especifica I		Comunicación descendente	Reuniones feed-back convenciones y eventos especiales manuales, guías, revistas			Descriptiva y Correlacional
¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel 2021?	Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021	Existe relación directa entre la comunicación ascendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021		Comunicación horizontal	Visitas a departamentos Seminarios informativos/formativos Grupos de trabajo Debates			Diseño de la investigación
							No experimental - Transversal	
							Unidad (es) de análisis	
							Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pimentel	
Problema Especifico 2	Objetivo Especifico 2	Hipotesis Especifica II	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Teorias	POBLACION	
¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?	Anaizar la relación que existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel 2021	Existe relación directa entre la comunicación descendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021	Gestión Municipal la gestión municipal es el conjunto de acciones que realiza la municipalidad, a fin de cumplir sus objetivos institucionales que se encuentran establecidos en sus documentos de gestión, para lo cual es necesario la integración de recursos materiales, humanos y financieros, a fin de atender las demandas de los ciudadanos. (Tintaya, 2013)	Desarrollo y gestión financiera	Gestión financiera Recursos humanos Control interno	Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y del ámbito jurídico (Arroyo Chacon, 2016)	TOTAL : 55 (Personal administrativo, gerentes y subgerentes)	
				Gestión de servicios sociales	Obras sociales Gestión vial			Técnica (s)
Problema Especifico 3	Objetivo Especifico 3	Hipotesis Especifica III		Planificación y participación	Planificación Participación ciudadana Rendición de cuentas			Encuesta
¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?	Describir cómo influye la comunicación horizontal en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021	Existe relación directa entre la comunicación horizontal y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021		Gestión del desarrollo ambiental	Recolección de residuos Limpieza pública Tratamiento de residuos			Instrumento (s)
							Cuestionario	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TÍTULO: La comunicación organizacional y su influencia en la gestión municipal del Distrito de Pimentel, 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO				
Variable 1	Es aquella que rescata la participación activa de todas las personas que la integran operativa y tangencialmente ya sea dentro de un sistema económico, político, social o cultural. Concluyendo que existen tres dimensiones: Comunicación institucional, comunicación interna y comunicación mercadológica. (Rebeil y Montoya, 2016; Nosnik, Rincón y Sierra, 2005)	Comunicación ascendente	Círculos de calidad	Encuesta	Cuestionario				
Comunicación Organizacional			Comunicación descendente			Sistemas de sugerencias			
						Sistemas de reivindicación			
		Reuniones							
		Comunicación horizontal	feed-back						
			convenciones y eventos especiales						
			manuals, guías, revistas						
			Visitas a departamentos						
		Variable 2	La gestión municipal es el conjunto de acciones que realiza la municipalidad, a fin de cumplir sus objetivos institucionales que se encuentran establecidos en sus documentos de gestión, para lo cual es necesario la integración de recursos materiales, humanos y financieros, a fin de atender las demandas de los ciudadanos. (Tintaya, 2013)			Desarrollo y gestión financiera	Seminarios informativos/formativos	Encuesta	Cuestionario
							Gestión de servicios sociales		
	Planificación y participación			Debates					
Gestión del desarrollo ambiental				Gestión financiera					
				Recursos humanos					
	Control interno								
	Obras sociales								
Gestión Municipal				Planificación y participación	Gestión vial				
					Planificación				
				Gestión del desarrollo ambiental	Participación ciudadana				
		Rendición de cuentas							
		Recolección de residuos							
		Limpieza pública							
		Tratamiento de residuos							

Fuente:
Elaboración propia

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DR LUPE GRAUS CORTEZ**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE QALI WARMA UT LORETO y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

KARLA MILET LOCONI GONZALES

D.N.I: 47356826

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PIMENTEL, 2021

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye comunicación organizacional en la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir cómo influye la comunicación organizacional en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021</p>	<p>Comunicación Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal <p>Gestión Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y gestión financiera - Gestión de servicios sociales - Planificación y participación - Gestión del desarrollo ambiental 	<p>*Enfoque Cuantitativo</p> <p>*Alcance: Descriptivo y Correlacional</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>*Unidades de estudio</p> <p>Personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pimentel</p> <p>*Técnicas e instrumentos de recolección: Encuesta y cuestionario</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel 2021?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021</p>			
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Analizar la relación que existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel 2021</p>			
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Describir cómo influye la comunicación horizontal en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021</p>			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Comunicación Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Comunicación ascendente	Círculos de calidad	1 – 3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Inadecuado Moderado Bueno
	Sistemas de sugerencias			
	Sistemas de reivindicación			
Comunicación descendente	Reuniones	4 – 7		
	Feed-back			
	Convenciones y eventos especiales			
	Manuales, guías, revistas			
Comunicación horizontal	Visitas a departamentos	8 – 11		
	Seminarios informativos/formativos			
	Grupos de trabajo			
	Debates			

Fuente: (Díaz; Luceño; García; Valdehita, 2006)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE							
1	¿Cómo trabajadores, se reúnen periódicamente para tratar algún asunto en materia de la calidad del trabajo que realizan?	X		X		X		
2	¿Tienen la oportunidad de realizar sugerencias que permitan mejorar la eficacia de la institución?	X		X		X		
3	¿Se sienten escuchados o sientes la preocupación de la institución ante quejas o situaciones expuestas de manera formal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE							
4	¿Considera que las reuniones de trabajo son importantes para transmitir y/o recoger información?	X		X		X		
5	¿Se hace uso del feed-back (retroalimentación) ante la información trasladada a las diferentes unidades orgánicas de la institución?	X		X		X		
6	¿Lleva a cabo la institución eventos especiales de integración y motivación para el personal?	X		X		X		
7	¿La institución brinda información a sus trabajadores a través de manuales, guías y/o boletines?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL							
8	¿Se realizan visitas a las diferentes unidades orgánicas, con el fin de conocer a las nuevas incorporaciones, a fin de facilitar su integración?	X		X		X		
9	¿Se realizan seminarios informativos/formativos, a fin de facilitar información que puede ser de importancia para las diferentes unidades orgánicas de la institución?	X		X		X		

10	¿Existen grupos de trabajo que fomentan la integración, cooperación y capacidad para trabajar en equipo, con el fin de buscar soluciones?	X		X		X		
11	¿Se realizan debates para tratar temas de importancia para la organización, a fin de buscar una solución en conjunto ante alguna situación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Grauss Cortes Lupe** DNI: 07539368

Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Desarrollo y gestión financiera	Gestión financiera	1 – 3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Inadecuado Moderado Bueno
	Recursos humanos			
	Control interno			
Gestión de servicios sociales	Obras sociales	4 – 5		
	Gestión vial			
Planificación y participación	Planificación	6 – 8		
	Participación ciudadana			
	Rendición de cuentas			
Gestión del desarrollo ambiental	Recolección de residuos	9-11		
	Limpieza pública			
	Tratamiento de residuos			

Fuente: (Arroyo Chacón, 2016)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo se ha venido ejecutando la gestión financiera de los recursos asignados a la entidad?	X		X		X		
2	¿Cuál es el grado de capacitación con el que cuenta el recurso humano de la entidad para las tareas o funciones que se han sido asignadas?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el control interno en la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES							
4	¿Cuántas obras se han ejecutado y culminado para el beneficio de los ciudadanos durante el periodo de gestión?	X		X		X		
5	¿Cuánto ha mejorado la transitabilidad peatonal y vehicular con las obras ejecutadas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PLANIFICACION Y PARTICIPACION							
6	¿Qué tan adecuada es la planificación (estratégica, operativa, normativa) en la institución?	X		X		X		
7	¿Cuán importante viene siendo considerada la participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad en beneficio de los mismos?	X		X		X		
8	¿Cuál ha sido el nivel de cumplimiento de la entidad en cuanto a la realización de la rendición de cuentas establecidas por Ley?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTION DEL DESARROLLO AMBIENTAL	X						
9	¿Qué tan óptima es la recolección de los residuos sólidos a nivel distrital?	X		X		X		

10	¿Cuál es el nivel del servicio brindado en cuanto a limpieza pública a nivel distrital?	X		X		X		
11	¿Cuán beneficioso es el proyecto o programa de tratamiento de residuos sólidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Grauss Cortes Lupe** DNI: 07539368
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **MG. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE QALI WARMA UT LORETO y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

KARLA MILET LOCONI GONZALES

D.N.I: 47356826

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PIMENTEL, 2021

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones
Problema General ¿De qué manera influye comunicación organizacional en la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021?	Objetivo general Describir cómo influye la comunicación organizacional en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021	Hipótesis general Existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021	Comunicación Organizacional - comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal Gestión Municipal - Desarrollo y gestión financiera - Gestión de servicios sociales - Planificación y participación - Gestión del desarrollo ambiental
Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel 2021?	Objetivo específico 1 Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021		
Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?	Objetivo específico 2 Analizar la relación que existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel 2021		
Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?	Objetivo específico 3 Describir cómo influye la comunicación horizontal en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Comunicación Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Comunicación ascendente	Círculos de calidad	1 –3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Inadecuado Moderado Bueno
	Sistemas de sugerencias			

	Sistemas de reivindicación			
Comunicación descendente	Reuniones	4 – 7		
	Feed-back			
	Convenciones y eventos especiales			
	Manuales, guías, revistas			
Comunicación horizontal	Visitas a departamentos	8 – 11		
	Seminarios informativos/formativos			
	Grupos de trabajo			
	Debates			

Fuente: (Díaz; Luceño; García; Valdehita, 2006)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE							
1	¿Cómo trabajadores, se reúnen periódicamente para tratar algún asunto en materia de la calidad del trabajo que realizan?	X		X		X		
2	¿Tienen la oportunidad de realizar sugerencias que permitan mejorar la eficacia de la institución?	X		X		X		
3	¿Se sienten escuchados o sientes la preocupación de la institución ante quejas o situaciones expuestas de manera formal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE							
4	¿Considera que las reuniones de trabajo son importantes para transmitir y/o recoger información?	X		X		X		
5	¿Se hace uso del feed-back (retroalimentación) ante la información trasladada a las diferentes unidades orgánicas de la institución?	X		X		X		
6	¿Lleva a cabo la institución eventos especiales de integración y motivación para el personal?	X		X		X		
7	¿La institución brinda información a sus trabajadores a través de manuales, guías y/o boletines?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL							
8	¿Se realizan visitas a las diferentes unidades orgánicas, con el fin de conocer a las nuevas incorporaciones, a fin de facilitar su integración?	X		X		X		
9	¿Se realizan seminarios informativos/formativos, a fin de facilitar información que puede ser de importancia para las diferentes unidades orgánicas de la institución?	X		X		X		

10	¿Existen grupos de trabajo que fomentan la integración, cooperación y capacidad para trabajar en equipo, con el fin de buscar soluciones?	X		X		X		
11	¿Se realizan debates para tratar temas de importancia para la organización, a fin de buscar una solución en conjunto ante alguna situación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Desarrollo y gestión financiera	Gestión financiera	1 – 3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Inadecuado Moderado Bueno
	Recursos humanos			
	Control interno			
Gestión de servicios sociales	Obras sociales	4 – 5		
	Gestión vial			
Planificación y participación	Planificación	6 – 8		
	Participación ciudadana			
	Rendición de cuentas			
Gestión del desarrollo ambiental	Recolección de residuos	9-11		
	Limpieza pública			
	Tratamiento de residuos			

Fuente: (Arroyo Chacón, 2016)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ² anexo		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo se ha venido ejecutando la gestión financiera de los recursos asignados a la entidad?	X		X		X		
2	¿Cuál es el grado de capacitación con el que cuenta el recurso humano de la entidad para las tareas o funciones que se han sido asignadas?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el control interno en la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES							
4	¿Cuántas obras se han ejecutado y culminado para el beneficio de los ciudadanos durante el periodo de gestión?	X		X		X		
5	¿Cuánto ha mejorado la transitabilidad peatonal y vehicular con las obras ejecutadas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PLANIFICACION Y PARTICIPACION							
6	¿Qué tan adecuada es la planificación (estratégica, operativa, normativa) en la institución?	X		X		X		

7	¿Cuán importante viene siendo considerada la participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad en beneficio de los mismos?	X		X		X	
8	¿Cuál ha sido el nivel de cumplimiento de la entidad en cuanto a la realización de la rendición de cuentas establecidas por Ley?	X		X		X	
DIMENSIÓN: GESTION DEL DESARROLLO AMBIENTAL		X					
9	¿Qué tan óptima es la recolección de los residuos sólidos a nivel distrital?	X		X		X	
10	¿Cuál es el nivel del servicio brindado en cuanto a limpieza pública a nivel distrital?	X		X		X	
11	¿Cuán beneficioso es el proyecto o programa de tratamiento de residuos sólidos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695**

Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DR MORI PAREDES MANUEL ALBERTO**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE QALI WARMA UT LORETO y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
KARLA MILET LOCONI GONZALES
D.N.I: 47356826



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PIMENTEL, 2021

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye comunicación organizacional en la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir cómo influye la comunicación organizacional en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021</p>	<p>Comunicación Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal <p>Gestión Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y gestión financiera - Gestión de servicios sociales - Planificación y participación - Gestión del desarrollo ambiental 	<p>*Enfoque Cuantitativo</p> <p>*Alcance: Descriptivo y Correlacional</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>*Unidades de estudio</p> <p>Personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pimentel</p> <p>*Técnicas e instrumentos de recolección: Encuesta y entrevista - guía de entrevista y cuestionario</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel 2021?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel, 2021</p>			
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Analizar la relación que existe entre la comunicación descendente y la gestión municipal en el distrito de Pimentel 2021</p>			
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Describir cómo influye la comunicación horizontal en la gestión municipal del distrito de Pimentel, 2021</p>			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Comunicación Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Comunicación ascendente	Círculos de calidad	1 – 3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Inadecuado Moderado Bueno
	Sistemas de sugerencias			
	Sistemas de reivindicación			
Comunicación descendente	Reuniones	4 – 7		
	Feed-back			
	Convenciones y eventos especiales			
	Manuales, guías, revistas			
Comunicación horizontal	Visitas a departamentos	8 – 11		
	Seminarios informativos/formativos			
	Grupos de trabajo			
	Debates			

Fuente: (Díaz; Luceño; García; Valdehita, 2006)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo trabajadores, se reúnen periódicamente para tratar algún asunto en materia de la calidad del trabajo que realizan?	X		X		X	X	
2	¿Tienen la oportunidad de realizar sugerencias que permitan mejorar la eficacia de la institución?	X		X		X	X	
3	¿Se sienten escuchados o sientes la preocupación de la institución ante quejas o situaciones expuestas de manera formal?	X		X		X	X	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE							
4	¿Considera que las reuniones de trabajo son importantes para transmitir y/o recoger información?	X		X		X	X	
5	¿Se hace uso del feed-back (retroalimentación) ante la información trasladada a las diferentes unidades orgánicas de la institución?	X		X		X	X	
6	¿Lleva a cabo la institución eventos especiales de integración y motivación para el personal?	X		X		X	X	
7	¿La institución brinda información a sus trabajadores a través de manuales, guías y/o boletines?	X		X		X	X	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL							
8	¿Se realizan visitas a las diferentes unidades orgánicas, con el fin de conocer a las nuevas incorporaciones, a fin de facilitar su integración?	X		X		X	X	
9	¿Se realizan seminarios informativos/formativos, a fin de facilitar información que puede ser de importancia para las diferentes unidades orgánicas de la institución?	X		X		X	X	

10	¿Existen grupos de trabajo que fomentan la integración, cooperación y capacidad para trabajar en equipo, con el fin de buscar soluciones?	X		X		X	X	
11	¿Se realizan debates para tratar temas de importancia para la organización, a fin de buscar una solución en conjunto ante alguna situación?	X		X		X	X	

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES

DNI: 07856089

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Desarrollo y gestión financiera	Gestión financiera	1 – 3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Inadecuado Moderado Bueno
	Recursos humanos			
	Control interno			
Gestión de servicios sociales	Obras sociales	4 – 5		
	Gestión vial			
Planificación y participación	Planificación	6 – 8		
	Participación ciudadana			
	Rendición de cuentas			
Gestión del desarrollo ambiental	Recolección de residuos	9-11		
	Limpieza pública			
	Tratamiento de residuos			

Fuente: (Arroyo Chacón, 2016)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo se ha venido ejecutando la gestión financiera de los recursos asignados a la entidad?	X		X		X		
2	¿Cuál es el grado de capacitación con el que cuenta el recurso humano de la entidad para las tareas o funciones que se han sido asignadas?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el control interno en la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES							
4	¿Cuántas obras se han ejecutado y culminado para el beneficio de los ciudadanos durante el periodo de gestión?	X		X		X		
5	¿Cuánto ha mejorado la transitabilidad peatonal y vehicular con las obras ejecutadas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PLANIFICACION Y PARTICIPACION							
6	¿Qué tan adecuada es la planificación (estratégica, operativa, normativa) en la institución?	X		X		X		
7	¿Cuán importante viene siendo considerada la participación ciudadana en la toma de decisiones de la entidad en beneficio de los mismos?	X		X		X		
8	¿Cuál ha sido el nivel de cumplimiento de la entidad en cuanto a la realización de la rendición de cuentas establecidas por Ley?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTION DEL DESARROLLO AMBIENTAL							
9	¿Qué tan óptima es la recolección de los residuos sólidos a nivel distrital?	X		X		X		

10	¿Cuál es el nivel del servicio brindado en cuanto a limpieza pública a nivel distrital?	X		X		X		
11	¿Cuán beneficioso es el proyecto o programa de tratamiento de residuos sólidos?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES

DNI: 07856089

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 04 : Carta de autorización dirigida al Gerente de la Municipalidad Distrital de Pimentel

F/01

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PIMENTEL
RECEPCIONADO
25 JUL. 2022
RESPONSABLE MESA DE PARTES
Exp. N° 8135 Mesa 240a**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pimentel, 25 de julio del 2022

SEÑOR
MAG. IVÁN JOSUE PALOMINO ZARATE
GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

ASUNTO : Solicito autorización para realizar investigación

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

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Callao, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Loconi Gonzáles Karla Milet
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la Investigación : Comunicación organizacional y su influencia en la Gestión Municipal del distrito de Pimentel, 2021
- 5) Asesor : Cazasola Cruz Oswaldo Daniel

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Lic. Karla Milet Loconi Gonzales
DNI: 47356826

ANEXO 05: Respuesta a carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL
Primer Balneario Turístico del Norte
CREADO SEGÚN LEY N° 4155



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Pimentel, 25 julio del 2022

CARTA N°044-2022-MDP/GM

Señores:
Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Mag. Ing. Iván Josué Palomino Zarate identificado (a) con DNI N°00256038 representante de la Municipalidad Distrital de Pimentel con el cargo de Gerente Municipal, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la Lic. Karla Milet Loconi Gonzáles.

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Comunicación organizacional y su influencia en la Gestión Municipal del distrito de Pimentel, 2021.

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL
Mg. Ing. Iván Josué Palomino Zarate
GERENTE MUNICIPAL

mesadepartes@municipimentel.gob.pe 
074-452017 
www.municipimentel.gob.pe 

 Leoncio Prado N° 143 - Pimentel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "La Comunicación Organizacional y su influencia en la Gestión Municipal del distrito de Pimentel en el 2021", cuyo autor es LOCONI GONZALES KARLA MILET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695 ORCID 0000-0003-2521-530X	Firmado digitalmente por: OCASAZOLA el 05-09- 2022 10:31:48

Código documento Trilce: TRI - 0425583