



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La comunicación y la política pública “Busta Tributa” de la
Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero,
Arequipa, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Acosta Vargas, Elsa Elena (orcid.org/0000-0001-6258-5698)

ASESOR:

Dr. Limas Huatuco, David Angel (orcid.org/0000-003-4776-2152)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres: Manuel Acosta Bracamonte
y Carmen Vargas Vda. de Acosta.

Agradecimiento

A mi familia que me apoya siempre y a mis hijas para que siempre sigan mejorando profesionalmente y a mi docente, David Limas Huatuco, por guiarme en la elaboración de mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población y muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 V:1 Comunicación gubernamental.	15
Tabla 2 Política pública.	16
Tabla 3 Plataforma virtual Busta Tributa en Casa.	17
Tabla 4 V:2 Política Pública "Busta Tributa"	18
Tabla 5 Tabla cruzada V:1 Comunicación gubernamental*Política Pública.....	19
Tabla 6 Tabla cruzada V:1 Comunicación gubernamental*Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa.	20
Tabla 7 Tabla cruzada V:1 Comunicación gubernamental*V:2 Política pública "Busta Tributa"	21
Tabla 8 Prueba de normalidad.....	22
Tabla 9 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Comunicación gubernamental y la Variable 2: Política pública "Busta Tributa"	23
Tabla 10 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Comunicación gubernamental y la Política pública.	24
Tabla 11 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa	25

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021. La metodología fue de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal; se empleó una muestra de 95 usuarios; como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios uno para cada variable, los cuales arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.875 para el cuestionario Comunicación Gubernamental compuesto por 13 ítems y un Alfa de Cronbach de 0.900 para el cuestionario Política Pública “Busta Tributa” compuesto por 20 ítems. Según el grado de libertad $95 > 50$ se usó el estadístico Kolmogorov- Smirnova. Los resultados obtenidos indicaron que los datos no tuvieron una distribución normal, y por lo cual se fundamentó en la estadística no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Spearman, cuyo resultado fue un valor $p = 0.152 (> 0.05)$. En ese sentido, la investigación concluyó aceptando la hipótesis nula es decir no existe una relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa en el año 2021.

Palabras clave: *Comunicación, política pública, pandemia, gobierno virtual.*

Abstract

The present research work had as a general objective to determine the relationship between government communication and the public policy "Busta Tributa" in the Municipality of the District of José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021. The methodology was of the correlational type, of a non-specific design. cross-sectional experimental; a sample of 95 users was used; As instruments, two questionnaires were applied, one for each variable, which yielded a Cronbach's Alpha of 0.875 for the Government Communication questionnaire made up of 13 items and a Cronbach's Alpha of 0.900 for the "Busta Tributa" Public Policy questionnaire made up of 20 items. According to the degree of freedom $95 > 50$, the Kolmogorov-Smirnova statistic was used. The results obtained indicated that the data did not have a normal distribution, and therefore it was based on non-parametric statistics. Therefore, the Spearman correlation coefficient was used, the result of which was a p value = 0.152 (> 0.05). In this sense, the investigation concluded by accepting the null hypothesis, that is, there is no relationship between government communication and the public policy "Busta Tributa" in the Municipality of the District of José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa in the year 2021.

Keywords: *Communication, public policy, pandemic, virtual government.*

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia provocada por la COVID-19 propició cambios disruptivos a los que la sociedad debió adaptarse, las instituciones públicas y privadas se enfrentaron a un nuevo reto en esta realidad, a las que se les impuso el desafío de innovar o desaparecer, los gobiernos tenían que aplicar innovadoras estrategias que posibiliten el cumplimiento de su gestión y objetivos; así mismo, en el periodo 2020, la situación a nivel mundial se vio afectada por dicha pandemia, La Comisión para América Latina y el Caribe (CEPAL) indicó que el incremento medio para la región en el año 2021 será de 5.2%, luego de la contracción que hubo en el año 2020 de 6.8% a consecuencia de la pandemia, aun así dicha cifra no permitiría tener un crecimiento sostenido por la crisis social y problemas estructurales que han resaltado en estos años.

A nivel nacional la realidad es similar, desde el mes de marzo del año 2020, el coronavirus se expandió por todo el país, provocando una crisis sanitaria sin precedentes, aflorando la precariedad de la situación de infraestructura sanitaria y hospitalaria, en el caso de las municipalidades sus gestiones también se han visto afectadas. Según Vargas et al. (2020) los gobiernos locales peruanos, están atravesando cambios basados en la modernización del estado, haciendo frente a procesos de adaptación; dado que la pandemia ha impactado y desnudado la realidad nacional y local; a ello se agrega que toda empresa pública o privada requiere de ingresos para poder mantenerse y subsistir en esta nueva realidad. En el caso de las municipalidades los impuestos y tasas que cobra por Ley juegan un papel primordial, ya que dichos ingresos permiten captar los propios recursos, para cumplir con los servicios básicos de limpieza pública, mantenimientos de áreas verdes, entre otros.

En la región Arequipa, esta situación ha puesto retos a todos los funcionarios y servidores públicos, preocupados por la continuidad de la prestación de servicios en aprovechamiento de la población, ya que la reducción de los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, fiscalización entre otros, se suma la reducción en la recaudación de impuestos y tasas, generando un problema para cubrir todas las necesidades y exigencias de la población, así también la

limitación en los procedimientos de tramitación de licencias, pagos, autorización, registros civiles, entre otros, ya que a los funcionarios públicos tenían incierto y les generaba mayor preocupación en continuar con sus diligencias necesarias para el avance de sus actividades cotidianas.

A nivel local, específicamente en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero en el segundo semestre del 2020, suspendidas las labores en algunas áreas por la pandemia, puso en marcha la atención de ventanillas virtuales de atención, a través de la Gerencia de Administración Tributaria, evaluó que no solo era la necesidad de que el contribuyente pague sus tributos de manera virtual, sino que existía una necesidad que no estaba siendo cubierta por este mecanismo de pago; por cuanto, pese a que el contribuyente usaba o tenía conocimiento de esta modalidad de atención, recurría siempre al área de atención presencial de la Gerencia de Administración Tributaria, para mayor asesoramiento, consultas, dudas y hasta quejas, actos que no podía realizar mediante el pago virtual.

Por tal razón, con el fin de cubrir esta necesidad de los contribuyentes, y para evitar que el mismo se acerque a la entidad y exponga su salud, se creó la atención virtual denominada “Busta Tributa en Casa”, y es así que a través de esta plataforma, la atención se realiza en tiempo real, donde un servidor público, debidamente, identificado y capacitado, brinda una atención personalizada en tiempo real a los contribuyentes, creando con este tipo de atención confianza en las transacciones bancarias que realiza al pagar sus tributos.

Es así, que la presente investigación buscó relacionar la comunicación con la política pública propuesta en esta nueva realidad, por medio de la plataforma virtual “Busta Tributa en casa”, herramienta con la cual se recauda los impuestos y tasas, siendo importante desde la perspectiva del usuario conocer si ambas variables están relacionadas, cuyo resultado sirve como indicador para buscar nuevas estrategias de recaudación o mejorarlas, apoyada de la tecnología, capacitación, difusión y la búsqueda de nuevas y mejores estrategias.

La búsqueda de mejores estrategias es una constante en casi todos los gobiernos locales del país; así lo indica Capriotti (2013) quien señala que la imagen

o la sostenibilidad de la aplicación de políticas públicas nuevas, se forma en los usuarios a los que se dirige dichas estrategias producto del procesamiento de toda la información relacionada a la organización, por ello se debe tener en cuenta el buen manejo de una gestión de la comunicación estratégica que se trabaja en las instituciones.

Es por ello que para presente investigación se planteó la interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?; siendo la primera pregunta específica descriptiva: ¿Cómo es la comunicación gubernamental en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?; como segunda interrogante específica descriptiva: ¿Cómo es la eficacia de la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?; como tercera incógnita específica correlacional se tiene: ¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?, y finalmente la cuarta pregunta específica correlacional es: ¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?

Esta investigación estuvo justificada porque los resultados sirvieron como una herramienta y/o indicador para mejorar las acciones de comunicación e implementar nuevas tecnologías y plataformas virtuales, para un mejor manejo del contribuyente buscando beneficiar a miles de usuarios, reduciendo la brecha digital que redunde en la calidad del servicio público municipal, así también mejorar el sistema de recaudación tributaria y brindar mejores servicios a la población.

Ante lo expuesto, la presente investigación tuvo como finalidad principal: determinar la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021. Siendo el primer objetivo específico descriptivo: describir cómo es la comunicación gubernamental en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; como segundo objetivo específico

descriptivo: describir cómo es la eficacia de la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; como tercer objetivo específico correlacional se tiene: relacionar la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021, y finalmente el cuarto objetivo específico correlacional siendo: relacionar la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

Finalmente, como hipótesis general la investigación propone: existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; como hipótesis nula se propone: no existe relación entre la comunicación y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; como primera hipótesis específica se propone: existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; y finalmente como segunda hipótesis específica se propone: existe relación entre la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a la variable “comunicación” se citaron diferentes investigaciones en las cuales se resalta su importancia, sobre todo en época de pandemia; como se describe en Costa y López (2020) quienes desarrollaron un artículo en el cual expresan que la comunicación es la base para futuras crisis y ha existido una nula previsión en el manejo de las comunicaciones a nivel institucional, debido a la falta de importancia que se le da.

De igual manera Xifra (2020) planteó que la comunicación es un proceso que se enfrenta a situaciones inéditas, difícilmente previstas, de la que se debe obtener la experiencia, Asimismo, precisan en la importancia de que las organizaciones asuman riesgos, debiendo ser administradas con recursos propios de las conexiones públicas, puesto que lo que ha quedado en evidencia por la crisis de la pandemia, fue la relevancia que ha tomado las relaciones de confianza entre la organización y el público. De igual manera Montoya (2018) identifica que la comunicación en una entidad es integrada y plena, aunque existen formas de comunicación que sirven para distintos propósitos y se utilizan interna o externamente y circula de manera elaborada o coloquial.

Por otro lado, Arévalo y Ortiz (2019) expusieron un estudio con el fin de distinguir la manera en que cuarenta entidades de un sector de tercer nivel (OTS) en países como Chile, Reino Unido, México y España expresan y difunden sus directivas vía red en paquetes fundamentales como: la filosofía institucional, ética y el compromiso público institucional. Los hallazgos mostraron que las OTS de España y Chile incrementaron sus logros en base al trabajo del valor de la ética en contraste con México y Reino Unido.

También, Vargas (2021) en su indagación cuya finalidad fue presentar los alcances y las particularidades de las propuestas comunicativas; llegó a la conclusión de que, la administración estatal requiere experticia del comunicador que le facilite una dirección eficiente no solo en el sector del Estado sino en sectores privados; por más de contar con un progreso en las tecnologías de la información que sobre pasa los métodos tradicionales de difusión de la información; sobre ello,

Guerrero (2020) argumenta que es importante la comunicación política en redes sociales para poder difundir mensajes de los candidatos.

De igual manera, Armas (2015) argumenta que la comunicación estratégica y gestión pública es capaz de construir una cultura organizacional de servicio público. Ultimando que es de gran relevancia para reformular el valor de la comunicación al tomar conciencia de los procedimientos y sus técnicas. Del mismo modo, Gazco et al. (2020) en su estudio tuvieron como propósito fundamental examinar la administración de la comunicación institucional en el marco de la Pandemia del COVID19. Deduciendo que un diseño de estrategias en base a la comunicación facilita el poder elaborar una respuestas optima frente a situaciones sanitarias de gran envergadura.

En relación al marco conceptual, Chiavenato (2006) propone que la comunicación es sostener un intercambio de información entre individuos, refiere a hacer llegar un mensaje deseado, fundamentando un proceso básico y propio del ser humano, para Lamb et al. (2013) comunicarse es el desarrollo de una interacción entre dos o más sujetos a través de un grupo basto de simbologías; de igual manera para Cazaux (2008) la comunicación pública es el conjunto de actividades que tienen contenidos científicos divulgados y destinados al público especialista, la singularidad de la comunicación pública es que se ejecuta con lineamientos específicos.

La comunicación es sostener un intercambio de información entre individuos, refiere a hacer llegar un mensajes deseado, fundamentando un proceso básico y propio del ser humano, para Lamb et al. (2013) comunicarse es el desarrollo de una interacción entre dos o más sujetos a través de un grupo basto de simbologías.

Arboleda (2007) indica que es un complejo campo de interrelaciones entre diversos actores que tienen formas particulares de ver la ciencia y de entender al público. Es importante mencionar que se requiere un orden en la estructura comunicativa en la entidad pública, se necesita tener un orden institucional preciso que corresponda a una necesidad de organizar y mantener ciertos pasos en la elaboración de información pública, identificando sus actores; por su parte Solís

(2010) sostiene que la comunicación en el estado, conlleva una actividad que establece el programa de la administración de organizaciones, posturas y métodos, lo cual debe ser abordado como una gestión estatal propiamente.

Al mismo tiempo, Vidales (2013) argumenta que en el área de las teorías de la comunicación se fundamenta que busca plantear vistazos interdisciplinarios de asuntos de entendimiento y no de temas de indagación social; además, Llorente (2013) es un proceso donde interactúan diferentes agentes involucrados en la transferencia o intercambio de información, entre personas relacionadas a la política, medios de comunicación y el público; por otro lado, Rosales (2014) indica que la comunicación de parte del estado aún es primigenia porque no conocen como llegar hacia la ciudadanía, ya que no se emplea correctamente, ni se toman las herramientas adecuadas.

En relación a la comunicación de forma virtual, Giansante (2015) argumenta que la comunicación política online puede estimular la participación y el intercambio de información mediante la cual se crean contenidos con originalidad; además, Durán (2008) Manifiesta que la comunicación directa con la ciudadanía apoyados en medios es la base para llegar alcanzar el éxito, dado que promueve el diálogo e investiga las opiniones en un proceso sin fin (Ver anexo 07).

En relación a la variable “políticas públicas”; Kaplan y Delfino (2021) en su artículo sobre políticas públicas argumentan que serían tres las áreas de la política pública como función del estado, las políticas sociales universales, el segundo estaría compuesto por políticas de seguridad y el tercer grupo estaría compuesto por políticas asistenciales o políticas frente a la pobreza.

Por otro lado, Díaz (2017) en su indagación sobre políticas públicas y participación cívica, sostiene que la participación cívica es hoy un factor primordial en la formulación de la administración estatal, cuya efectividad depende de comprender la naturaleza técnica e instrumental; de tal manera, que su ejecución involucra a ciertos actores según las condiciones y acorde los requerimientos particulares de la sociedad y sus problemáticas.

Boneti (2017) propone que las políticas gubernamentales nacen de la

asociación del pueblo con el Estado, esta asociación se basa en criterios y acciones concretadas en leyes y reglamentos. De igual manera Ugalde y Lobo (2017) referente a las políticas recaudadoras, estas deben ser justas e imparciales, para posibilitar el cumplimiento. Es por ello, para que las acciones convenientes ayuden a difundir los procedimientos que regulan la adecuación tributaria.

Asimismo, Melgarejo (2018) manifiesta que la formalización es el acatamiento al reglamento que un gobierno impulsa en servicio y beneficio de la sociedad, la formalización y la entrega de premisos deben ser promovidas por los gobiernos locales. Para Torres y Santander (2013) las políticas gubernamentales, establecen una serie de regulaciones a problemáticas que el Estado atraviesa, para ello se toman acciones con el objetivo de dar soluciones y contener posibles consecuencias futuras, para asegurar un mejor nivel de vida a los ciudadanos.

De igual manera Castillo (2019) indica que la política pública es un plan que se usa con el fin de tomar decisiones por medio de acciones evitando posibles problemas que se generan en un gobierno; así mismo Melgarejo (2018) expresa sobre las políticas gubernamentales como la facultad que tiene el Estado para la toma de decisiones y ejecutar acciones para superar problemáticas sociales frecuentes, con el objetivo de disponer recursos para la solución, sin caer en conflictos.

Ortegón (2020) también señala que las políticas públicas son las acciones eficientes que ejerce el gobierno para resolver problemas económicos, de igual manera Bregaglio et al. (2014) sostiene que la política pública es como un canal de flujo de información y medidas que dirige el desarrollo de la toma de decisiones para encaminar la institucionalidad, la distribución de poder y el control de los bienes públicos.

Por otro lado, conforme a la normativa la Ley N° 30057, Ley que fomenta el progreso de las organizaciones estatales, en apoyo del decreto de servicio civil, con el objetivo primordial de lograr la competencia y la efectividad en los servicios otorgados a la sociedad, así como el mejoramiento de sus procesos. El proceso de capacitación acorde a la ley Nro. 30057. Para poder asegurar una calidad de

vida para la sociedad, la Ley del servicio civil, busca la mejora en el desempeño del empleado bajo contrato con el Estado; Para ello propone indagar una mejor manera de instrucción en busca de logros institucionales (Ley 30057, 2013).

Por otro lado, Rivera et al. (2019) expresa que las políticas públicas representan el instrumento que el pueblo tiene para ejercer su derecho a una sociedad justa y democrata, en ese aspecto las quejas de los ciudadanos puede convertirse en un plan o proyecto para mejorar la calidad de vida de la población; también, Alexander y Frank (2018) indican que la evolución de las políticas públicas son actividades orientadas a la solución de problemas y conflictos, los cuales requieren una enorme suma de habilidades y entendimientos de parte de los solucionadores del conflicto y que cuenten con la capacidad de generar evidencia, capacidad que debe ser mantenida a lo largo de todo el proceso.

Además, Gómez (2014) señalo que es necesario que se reconozcan la cooperación de la sociedad y el acceso a la información, siendo importantes en las decisiones relacionadas en torno a las políticas públicas, las que incluyen leyes que alerten a los ciudadanos; por su parte Majone (1997) propone que las políticas gubernamentales representan mucho más que una decisión, éstas involucran acciones con argumentación, en todas la fases de su construcción y ejecución, se hace participe a la ciudadanía para conocer sus opiniones, para una comprensión más completa diferentes autores la consideran como un ciclo.

De igual manera Alza (2013) señala que el ciclo, que consta de fases, se representa en cierto orden porque la política pública es un proceso activo y complicado, entre sus fases se tiene: periodo de agenda; construcción y desarrollo; ejecución y valoración de estrategias (Ver anexo 06).

En un sentido más crítico Lahera (2008) sostiene que la concepción de las políticas públicas y sus formas tradicionales deben ser reconsideradas, en la actualidad se deben tener en cuenta los logros tecnológicos, de información y comunicación; herramientas que han creado oportunidades para mejorar los servicios estatales, lo que ha facilitado el acceso a la información y han logrado incrementar la actividad ciudadana.

En relación a investigaciones y artículos en el cual relacionan ambas variables se tiene el de Reaño (2019) en su estudio analizó el grado de relación de las variables comunicación del estado y las políticas públicas en una alcaldía de Lambayeque; determino un grado de correlación fuerte, puntualmente en la sub gerencia de personas discapacitadas, resaltando la función de la comunicación estatal como necesaria para llevar a cabo una gestión eficiente. De igual manera identifica a la gestión estatal como el desarrollo de una interacción y dialogo entre las partes que conforman el escenario Estado y ciudadanía.

De igual manera Santos (2019) quien desarrollo una investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre una página social de la municipalidad y la comunicación política del alcalde, investigación de tipo cuantitativo concluyendo que es importante generar publicaciones atractivas para los usuarios de la página de la municipalidad, para tener una relación con el público de forma más eficaz, existiendo una relación positiva débil entre ambas variables, también Puma y Saravia (2020) en su averiguación cuyo propósito básico fue establecer el nivel de relación entre las estrategias de comunicación y la administración de reclamos de los usuarios; con una metodología no aplicada, descriptiva y correlacional, a través una muestra de 24 individuos de concluyó que no se presenta relación alguna entre ambas variables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo correlacional ya que buscó relacionar dos variables como lo indica Hernández et al. (2014) este tipo de investigaciones hacen una descripción de la relación entre dos o más categorías en un momento dado; también la investigación es de diseño no experimental porque no será manipulada la variable independiente, como indica Hernández y Mendoza (2018) en este tipo de estudios la observación es natural no se realiza la aplicación de algún tratamiento a las variables; y de corte transversal dado que el recojo de datos se realizó en un tiempo propuesto por el investigador (Hernández et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación gubernamental

Definición conceptual: es una interacción entre el pueblo y el Estado en el ejercicio de un gobierno justo y de consenso, concretado en una gestión eficiente. (Riorda, 2011).

Definición operacional: Apoyado en la técnica de la encuesta y como instrumento se valió del cuestionario; además, del estadígrafo de Spearman para calcular la correlación.

Indicadores: La variable comunicación gubernamental, está dividida en una dimensión “Comunicación externa” la cual consta de 13 ítems; basados en la escalade tipo Likert de calificación ordinal del 1 al 5 (Ver anexo 03).

Variable 2: Política Pública “Busta Tributa”

Definición conceptual: Lahera (2004) considera a la política pública como la unidad de análisis del sector público en general y de gobierno en particular, en el caso de la Política Pública “Busta Tributa” que es un sistema para comunicarse de manera fácil y rápida con la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero mediante video llamada con la plataforma Google Meet, el cual consta de mesa de

partes, consultas para trámites, canales de pago, pagos en línea, videos instructivos y cuatro ventanillas virtuales de tributos.

Definición operacional: Apoyado en la técnica de la encuesta y como instrumento se valió de un cuestionario; además, del estadígrafo de Spearman para calcular la correlación.

Indicador: La variable Política Pública “Busta Tributa” se dividió en dos dimensiones: Política pública, dividida en 12 ítems. La segunda dimensión: Plataforma virtual “Busta Tributa en Casa”, dividida en 8 ítems, basados en la escala de tipo Likert de calificación ordinal del 1 al 5 (Ver anexo 03).

3.3. Población y muestra y muestreo

Población:

La población estuvo compuesta por los usuarios del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, el cual hacen un total de 10 400.

Criterio de inclusión: Pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero que forman parte del padrón de usuarios.

Criterio de exclusión: Pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero que no forman parte del padrón de usuarios.

Muestra:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

$$n = \frac{(10\ 400) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(10\ 400-1) \times (0.10)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{(10\ 400) \times (3.8416) \times (0.5) \times (0.5)}{(10\ 399) \times (0.01) + (3.8416) \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{9\ 988.16}{(104.9504)}$$

$$n = 95$$

Se obtuvo 95 sujetos para el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 10%.

Muestreo:

El tipo de muestreo es el probabilístico, ya que todos los que conforman la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionado de forma aleatoria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se tomó el método de Likert con una escala de 5 niveles, como lo indican López y Fachelli (2015) se trata de una técnica de recojo de información por medio de planteamiento de interrogantes, su finalidad es obtener de forma sistemática, medidas para evaluar el objeto de investigación.

Validación y confiabilidad del instrumento

Para el análisis de la información al construcción de las tablas de los resultados descriptivos e inferenciales se empleó el software SPSS 25.

El cálculo de fiabilidad correspondiente a la variable “Comunicación Gubernamental” para los 13 ítems, fue de 0.875 (> 0.80); por ende, se validó el instrumento por ser de muy alta fiabilidad. Asimismo, el cálculo correspondientes a la variable “Política Pública Busta Tributa” para los 20 ítems fue de 0.900 (> 0.80); por ende, se validó el instrumento por ser de muy alta fiabilidad (ver anexo).

3.5. Procedimientos

Se aplicó un cuestionario compuesto por 13 ítems para la variable Comunicación Gubernamental y un cuestionario compuesto por 20 preguntas para medir la Política Pública Busta Tributa, aplicándolo a 95 usuarios, las respuestas se ingresaron en una tabla Excel y luego se exportó al programa estadístico SPSS versión 25, con el que se obtuvo la confiabilidad en base al Alfa de Cronbach y los demás resultados estadísticos, para Alduch (2014) refiere a una descripción general de la realidad utilizada para distinguir, reconocer y clasificar sus elementos esenciales y sus interrelaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se practicó una investigación cuantitativa, se presentaron los resultados en un análisis descriptivo a través de tablas cruzadas con su interpretación. Para el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad para determinar la distribución de datos de las variables propuestas, se estableció el uso del estadígrafo rho de Spearman para la validación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el trabajo de investigación su contenido fue ético pues se tuvo que guardar la confidencialidad de los datos proporcionados por los entrevistados pues solo se podrán utilizar para la investigación. Así mismo se respetó los derechos de autor de las diversas fuentes consultadas y mencionarlas en las referencias.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 1

V:1 Comunicación gubernamental

		f.	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	10	10.5	10.5	10.5
	Casi nunca	14	14.7	14.7	25.3
	A veces	51	53.7	53.7	78.9
	Casi siempre	19	20	20	98.9
	Siempre	1	1.1	1.1	100
	Total	95	100	100	

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: De la Tabla 1, se examina que, de una muestra de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, en la variable Gestión Gubernamental, el 10.53% (10 usuarios) opinaron que nunca, 14.74% (14 usuarios) opinaron casi nunca, 53.68% (51 usuarios) opinaron a veces, el 20% (19 usuarios) opinaron casi siempre y el 1.05% (1 usuario) opinaron siempre existe comunicación gubernamental.

Tabla 2*Política pública*

		f.	%	% válido	% acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	8	8.4	8.4	8.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	47.4	47.4	55.8
	Parcialmente de acuerdo	40	42.1	42.1	97.9
	Totalmente de acuerdo	2	2.1	2.1	100
	Total	95	100	100	

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: De la Tabla 2, se examina que de una muestra de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, en la dimensión Política Pública, el 8.42% (8 usuarios) opinaron parcialmente en desacuerdo, el 47.37% (45 usuarios) opinaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 42.11% (40 usuarios) opinaron parcialmente de acuerdo y el 2.11% (2 usuarios) opinaron totalmente de acuerdo con la política pública.

Tabla 3*Plataforma virtual Busta Tributa en Casa*

	f.	%	% válido	% acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	2.1	2.1	2.1
Parcialmente en desacuerdo	12	12.6	12.6	14.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	25.3	25.3	40.0
Parcialmente de acuerdo	48	50.5	50.5	90.5
Totalmente de acuerdo	9	9.5	9.5	100
Total	95	100	100	

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: De la Tabla 3, se examina que de una muestra de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, en la dimensión Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa, el 2.11% (2 usuarios) opinaron totalmente en desacuerdo, 12.63% (12 usuarios) opinaron parcialmente en desacuerdo, 25.26% (24 usuarios) opinaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 50.53% (48 usuarios) opinaron parcialmente desacuerdo y 9.47% (9 usuarios) opinaron que están totalmente de acuerdo con la Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa.

Tabla 4*V:2 Política Pública "Busta Tributa"*

		f.	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
	Parcialmente en desacuerdo	12	12.6	12.6	13.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	27.4	27.4	41.1
	Parcialmente de acuerdo	53	55.8	55.8	96.8
	Totalmente de acuerdo	3	3.2	3.2	100
	Total	95	100	100	

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: De la Tabla 4, se examina que de una muestra de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, en la variable Política Pública "Busta Tributa" el 1.05% (1 usuario) opinó totalmente en desacuerdo, el 12.63% (12 usuarios) opinaron parcialmente en desacuerdo, el 27.37% (26 usuarios) opinaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 55.79% (53 usuarios) opinaron parcialmente de acuerdo y el 3.16% (3 usuarios) opinaron totalmente de acuerdo con la Política Pública Busta Tributa.

Tabla 5*Tabla cruzada V:1 Comunicación gubernamental*Política Pública*

		Política pública					
			Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Comunicación gubernamental	Nunca	Recuento	1	4	5	0	10
		% del total	1.1%	4.2%	5.3%	0.0%	10.5%
	Casi nunca	Recuento	1	5	8	0	14
		% del total	1.1%	5.3%	8.4%	0.0%	14.7%
	A veces	Recuento	1	29	20	1	51
		% del total	1.1%	30.5%	21.1%	1.1%	53.7%
	Casi siempre	Recuento	5	6	7	1	19
		% del total	5.3%	6.3%	7.4%	1.1%	20.0%
	Siempre	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%
	Total	Recuento	8	45	40	2	95
		% del total	8.4%	47.4%	42.1%	2.1%	100%

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 5, de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, respecto a la relación entre la variable Comunicación Gubernamental y la Dimensión Política Pública, el 30.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que a veces existe comunicación gubernamental de la política pública y el 21.1% está parcialmente de acuerdo que a veces existe comunicación gubernamental de la política pública, siendo estos dos resultados los más resaltantes.

Tabla 6

*Tabla cruzada V:1 Comunicación gubernamental*Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa*

		Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa							
		Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total		
V1: Comunicación gubernamental	Nunca	Recuento	1	0	2	7	0	10	
		% del total	1.1%	0.0%	2.1%	7.4%	0.0%	10.5%	
	Casi nunca	Recuento	1	2	3	8	0	14	
		% del total	1.1%	2.1%	3.2%	8.4%	0.0%	14.7%	
	A veces	Recuento	0	4	13	27	7	51	
		% del total	0.0%	4.2%	13.7%	28.4%	7.4%	53.7%	
	Casi siempre	Recuento	0	6	5	6	2	19	
		% del total	0.0%	6.3%	5.3%	6.3%	2.1%	20.0%	
	Siempre	Recuento	0	0	1	0	0	1	
		% del total	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%	
	Total		Recuento	2	12	24	48	9	95
			% del total	2.1%	12.6%	25.3%	50.5%	9.5%	100%

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 6, de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, respecto a la relación entre la variable Comunicación Gubernamental y la Dimensión Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa, el 13.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que a veces existe comunicación gubernamental de la plataforma virtual Busta Tributa en Casa y el 28.4% está parcialmente de acuerdo que a veces existe comunicación gubernamental de la plataforma virtual Busta Tributa en Casa, siendo estos dos resultados los más resaltantes.

Tabla 7

*Tabla cruzada V:1 Comunicación gubernamental*V:2 Política pública "Busta Tributa"*

		V:2 Política pública "Busta Tributa"						
		Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
V1: Comunicación gubernamental	Nunca	Recuento	0	1	1	8	0	10
		% del total	0.0%	1.1%	1.1%	8.4%	0.0%	10.5%
	Casi nunca	Recuento	1	2	4	7	0	14
		% del total	1.1%	2.1%	4.2%	7.4%	0.0%	14.7%
	A veces	Recuento	0	2	16	31	2	51
		% del total	0.0%	2.1%	16.8%	32.6%	2.1%	53.7%
	Casi siempre	Recuento	0	7	4	7	1	19
		% del total	0.0%	7.4%	4.2%	7.4%	1.1%	20.0%
	Siempre	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%
	Total	Recuento	1	12	26	53	3	95
		% del total	1.1%	12.6%	27.4%	55.8%	3.2%	100%

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 7, de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, respecto a la relación entre la variable Comunicación Gubernamental y la variable Política pública "Busta Tributa", el 16.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que a veces existe comunicación gubernamental de la Política pública "Busta Tributa" y el 32.6% está parcialmente de acuerdo que a veces existe comunicación gubernamental de la Política pública "Busta Tributa", siendo estos dos resultados los más resaltantes.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Para analizar la distribución de los datos se efectuó la prueba de normalidad para determinar el modelo estadístico empleado en el estudio. Posterior a ello, la validación de la hipótesis se procedió con las pruebas estadísticas por el modelo determinado.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V:1 Comunicación gubernamental	.308	95	.000	.847	95	.000
V:2 Política pública "Busta Tributa"	.335	95	.000	.798	95	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Prueba de normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5% o 0.05
- b) Si $\rho > 0.05$ = Distribución normal
- c) Si $\rho < 0.05$ = distribución no normal

Interpretación: En la Tabla 8, se puede apreciar que se aplicó la prueba de normalidad para la variable "V:1 Comunicación Gubernamental" y "V:2 Política Pública Busta Tributa", para datos > 50 , se establece el estadígrafo Kolmogorov-Smirnova; dado que, se presentó una sig = 0.00 siendo inferior a 0.05. Se establece una distribución no paramétrica. Para el estudio se empleó el Rho Spearman para determinar el grado de correlación entre las variables para un lugar específico de estudio. Según Martínez (2009) dicho coeficiente calcula el grado de interacción entre dos constructos, pero no observa el nivel de acuerdo o concordancia.

Prueba de Hipótesis General

H₀: No existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

Tabla 9

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Comunicación gubernamental y la Variable 2: Política pública "Busta Tributa"

			V:1 Comunicación gubernamental	V:2 Política pública "Busta Tributa"
Rho de Spearman	V:1 Comunicación gubernamental	Coeficiente de correlación	1.000	-.148
		Sig. (bilateral)	.	.152
		N	95	95
	V:2 Política Pública "Busta Tributa"	Coeficiente de correlación	-.148	1.000
		Sig. (bilateral)	.152	.
		N	95	95

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: en la Tabla 9, se muestra un p valor = 0.152 (> 0.05); de tal forma que se rechaza la hipótesis general (H_1), y se acepta la hipótesis nula (H_0). Es decir, no existe una relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

Tabla 10

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Comunicación gubernamental y la Política pública

			Comunicación gubernamental	Política pública
Rho de Spearman	Comunicación gubernamental	Coeficiente de correlación	1.000	-.123
		Sig. (bilateral)	.	.236
		N	95	95
	Política pública	Coeficiente de correlación	-.123	1.000
		Sig. (bilateral)	.236	.
		N	95	95

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: En la Tabla 12, se muestra un p valor = 0.236 (> 0.05); de tal forma que se rechaza la hipótesis general (H_1), y se acepta la hipótesis nula (H_0), no existiendo una relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa

			Comunicación gubernamental	Plataforma Virtual "Busta Tributa" en Casa
Rho de Spearman	Comunicación gubernamental	Coeficiente de correlación	1.000	-.085
		Sig. (bilateral)	.	.414
		N	95	95
	Plataforma Virtual "Busta Tributa" en Casa	Coeficiente de correlación	-.085	1.000
		Sig. (bilateral)	.414	.
		N	95	95

Fuente: Elaboración propia con SPSS Versión 25.

Interpretación: En la Tabla 13, se muestra un p valor = 0.414 (> 0.05); de tal forma que se rechaza la hipótesis general (H_1), y se acepta la hipótesis nula (H_0), no existiendo una relación entre la comunicación gubernamental y la Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general los resultados indican un p valor = 0.152 (> 0.05); de tal forma que se rechaza la hipótesis general (H_1), y se acepta la hipótesis nula (H_0). Es decir, no existe una relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021. En ese sentido no hay concordancia con los resultados de Reaño (2019) cuya investigación tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre la comunicación gubernamental y las políticas públicas del Gobierno Regional de Lambayeque, en dicha investigación se concluye con un nivel de relación entre ambas variables, así mismo en la investigación se considera que la comunicación gubernamental se considera como imprescindible en el desarrollo de su gestión.

Dicho argumento se refuerza con lo descrito en Vargas (2021) en cuya investigación concluye que la gestión de la comunicación pública permite una gestión adecuada, no solo en el sector público, sino en cualquier otro sector; por otro lado la presente investigación no tienen concordancia con la desarrollada por Santos (2019) quien en su investigación buscó como objetivo la relación la página social de la municipalidad y la comunicación política, concluyendo que si existe una relación positiva débil entre ambas variables; dicho resultado se contrapone con el de la presente investigación, probablemente porque en los resultados descriptivos de los 95 usuarios encuestados del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, el 14.74% (14 usuarios) opinaron casi nunca, 53.68% (51 usuarios) opinaron que a veces existe comunicación gubernamental, probablemente por no haberle dado la importancia debida.

Según Costa y López (2020) argumentan que la comunicación es la base para futuras crisis y ha existido una nula previsión en el manejo de las comunicaciones a nivel institucional, debido a la falta de importancia que se le da; de igual manera Xifra (2020) indica que la comunicación es un proceso que se enfrenta a situaciones inéditas, difícilmente previstas, de la que se debe obtener la experiencia, Asimismo, precisan en la importancia de que las organizaciones asuman riesgos, debiendo ser administradas con recursos propios de las

conexiones públicas, puesto que lo que ha quedado en evidencia por la crisis de la pandemia, fue la relevancia que ha tomado las relaciones de confianza entre la organización y el público.

Los resultados de la presente investigación tienen concordancia con los adquiridos en su averiguación cuyo propósito básico fue establecer el nivel de relación entre las estrategias de comunicación y la administración de reclamos de los usuarios; con una metodología no aplicada, descriptiva y correlacional, a través una muestra de 24 individuos; se concluyó que no se presenta relación alguna entre ambas variables; como se mencionó anteriormente debido a que las instituciones no estuvieron preparadas para los cambios como indicaron Gazco et al (2020) que solo un plan estratégico de comunicación permitirá preparar escenarios de manera óptima ante situaciones de crisis de gran magnitud; en el caso de las Políticas Públicas de una muestra de 95 usuarios del Distrito de José Luis Bastamente y Rivero, en la dimensión Política Pública, el 47.37% (45 usuarios) opinaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 42.11% (40 usuarios) opinaron parcialmente de acuerdo y el 2.11% (2 usuarios) opinaron totalmente de acuerdo con la política pública.

Dicho resultado es alentador relacionándolo con lo que argumenta Díaz (2017) en su artículo sobre las políticas públicas y la participación ciudadana, indica que hoy en día la participación ciudadana es un elemento esencial de la hechura de las políticas públicas y su eficacia depende de que se comprenda su carácter instrumental y técnico, igualmente Boneti (2017) propone que las políticas gubernamentales nacen de la asociación del pueblo con el Estado, esta asociación se basa en criterios y acciones concretadas en leyes y reglamentos. Igualmente, Melgarejo (2018) señala que los gobiernos promueven en beneficio de la comunidad, así también Rivera et al. (2019) expresa que las políticas públicas representan el instrumento que el pueblo tiene para ejercer su derecho a una sociedad justa y democrática, en ese aspecto las quejas de los ciudadanos pueden convertirse en un plan o proyecto para mejorar la calidad de vida de la población.

En relación a la hipótesis específica uno, los resultados arrojaron un p valor = 0.236 (> 0.05); de tal forma que se rechazó la hipótesis general (H_1), y se aceptó

la hipótesis nula (H_0), no existiendo una relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021. En ese sentido Lahera (2008) sostiene que la concepción de las políticas públicas y sus formas tradicionales deben ser reconsideradas, en la actualidad se deben tener en cuenta los logros tecnológicos, de información y comunicación; herramientas que han creado oportunidades para mejorar los servicios estatales, lo que ha facilitado el acceso a la información y han logrado incrementar la actividad ciudadana.

Ortegón (2020) también señala que las políticas públicas son las acciones eficientes que ejerce el gobierno para resolver problemas económicos; finalmente los resultados de la hipótesis específica dos, arrojaron un valor p valor = 0.414 (> 0.05); de tal forma que se rechaza la hipótesis general (H_1), y se acepta la hipótesis nula (H_0), no existiendo una relación entre la comunicación gubernamental y la Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; ello podría deberse como indica Rosales (2014) la comunicación de parte del estado aún es primigenia porque no conocen como llegar hacia la ciudadanía, ya que no se emplea correctamente, ni se toman las herramientas adecuadas, en relación a la comunicación de forma virtual; así mismo las políticas públicas son procesos activos y complicados, entre sus fases se tiene: periodo de agenda; construcción y desarrollo; ejecución y valoración de estrategias (Alza, 2013).

Finalmente rescatar lo que indica Durán (2008) que la comunicación directa con la ciudadanía apoyados en medios es la base para llegar alcanzar el éxito, dado que promueve el diálogo e investiga las opiniones en un proceso sin fin.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, la investigación analizó la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021, por consiguiente, se demostró que no existe una relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa”, con un valor p valor = 0.152 (> 0.05); de tal forma que se rechazó la hipótesis general (H_1), y se aceptó la hipótesis nula (H_0). Por lo que se concluyó que no existe relación entre las variables propuestas.

2. En relación al objetivo específico uno, se describió cómo es la comunicación gubernamental en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; en tal sentido, el resultado arrojó que el 10.53% (10 usuarios) opinaron que nunca, 14.74% (14 usuarios) opinaron casi nunca, 53.68% (51 usuarios) opinaron a veces, el 20% (19 usuarios) opinaron casi siempre y el 1.05% (1 usuario) opinaron siempre existe comunicación gubernamental. Por lo que se concluyó que más de la mitad de usuarios encuestas opinan que si existe comunicación gubernamental.

3. En relación al objetivo específico dos, se describió cómo es la eficacia de la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; en tal sentido el resultado arrojó que el 1.05% (1 usuario) opinó que está totalmente en desacuerdo, el 12.63% (12 usuarios) opinaron que están parcialmente en desacuerdo, el 27.37% (26 usuarios) opinaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 55.79% (53 usuarios) opinaron que están parcialmente de acuerdo y el 3.16% (3 usuarios) opinaron que están totalmente de acuerdo con la Política Pública Busta Tributa. Por lo que se concluyó que más de la mitad de usuarios están de acuerdo con la política pública “Busta Tributa”.

4. En relación al tercer objetivo específico, se relacionó la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021, dando como resultado un p valor = 0.236 (> 0.05); de tal forma que se rechazó la hipótesis general (H_1), y se acepta la hipótesis

nula (H_0). Por lo que se concluyó que no existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

5. Finalmente, en relación al cuarto objetivo específico, se relacionó la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021; cuyo resultado muestra un p valor = 0.414 (> 0.05); de tal forma que se rechazó la hipótesis general (H_1), y se aceptó la hipótesis nula (H_0). Por lo que se concluyó que no existe una relación entre la comunicación gubernamental y la Plataforma Virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la comunicación gubernamental en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, esté basada en tres etapas en la cual la primera etapa relacionada con estudios e investigaciones de la realidad ciudadana, sea la base de la segunda etapa que es la comunicación a través de los medios y finalmente se cierre el ciclo con la tercera etapa relacionada a la investigación de la opinión pública.

2. Se recomienda que en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero planifique su política pública, basada en la comunicación y requerimientos de la ciudadanía, para ello la comunicación es crucial.

3. La plataforma virtual debería ser mejorada constantemente, recopilando información de los usuarios, por medio de la comunicación, utilizando estrategias de recojo de información como, por ejemplo, buzón de sugerencias y pequeñas encuestas enviados a los correos electrónicos de los usuarios.

4. Finalmente, se recomienda que las autoridades estén comprometidas en brindar cada vez más mecanismos que ayuden a una mejor atención, no solo en el aspecto tributario, sino también en relación a seguridad, limpieza, entre otros.

REFERENCIAS

- Arévalo-Martínez, Rebeca-Illiana; Ortiz-Rodríguez, Herlinda (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El profesional de la información*, v. 28, n. 5, e280522. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.22>
- Armas, S. (2015). Comunicación estratégica y gestión pública. *Canalé*, (6), 17-20. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14716>
- Arboleda, T. (2007). *Percepciones sobre C y T*. Observatorio Colombiano De Ciencia y Tecnología. https://www.academia.edu/684458/Percepciones_sobre_la_ciencia_y_la_tecnolog%C3%ADa_en_Bogot%C3%A1
- Alexander B. & Frank H.; (2018); Revista Politai; la Importancia del Factor Político en el Desarrollo de las Políticas Públicas en el Perú 2013 — 2016; Vol. 9; Núm. 17; Lima.
- Alza, C. (2013). Del ciclo de políticas a las funciones gerenciales [Entrada en blog]. *Valor Público*. http://carlosalzarbarco.wordpress.com/2013/03/13/funciones_gerenciales/
- Alduch, R. (2014). Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Boneti L. (2017). Políticas públicas por dentro. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20171002015938/Politicass_publicas_por_dentro.pdf
- Bregaglio, R., Constantino R., y Chávez C., (2014). Políticas públicas con enfoque de derechos humanos en el Perú. (1ra. Ed.) Lima Perú, Columbus.

- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. (Cuarta edic.). Ariel.
- Costa-Sánchez, C. y López-García, X. Comunicación y crisis del coronavirus en España. Primeras lecciones Revista internacional de Información y Comunicación. Mayo-junio de 2020, vol. 29, núm. 3
- Cazaux, D (2008). La comunicación pública de la ciencia y la tecnología en la sociedad del conocimiento. Razón y Palabra, (65).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520724004>
- Castillo Santa María, Bessy. (2019). Políticas públicas en la agricultura familiar, Cañete — 2018 [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36284>
- Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma Edición: McGraw-Hill Interamericana, 2006.
- Durán, J. (2008) Estrategias de Comunicación Política. En R. Izurreta (Ed.). Estrategias de Comunicación Política para campaña y gobiernos. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Díaz Aldret, Ana. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y política pública*, 26(2), 341-379. Recuperado en 30 de diciembre de 2021.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341&lng=es&tlng=es.
- Guerrero, V. (2020). Importancia de la comunicación política en Facebook para difundir los mensajes de los candidatos a las elecciones municipales del distrito de La Victoria 2018. [Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán]
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7754/Guerrero%20D%c3%adaz%20Vanesa%20Yajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gazco, J. Sánchez, V. y Taipei, L. (2020). Los desafíos de la comunicación en

tiempos de pandemia por la covid-19 y propuesta de un plan estratégico de comunicación para el centro cultural de la Universidad Continental. [Tesis de Licenciatura. Universidad Continental]. <http://hdl.handle.net/10757/653258>

Giansante G. (2015). La comunicación política online, cómo utilizar la web para construir consenso y estimular la participación.

Gómez, G. (2014). Agenda prioritaria en políticas públicas de comunicación, estándares y buenas prácticas internacionales. <https://bit.ly/2BIOZfe>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.

Hernández, & Mendoza. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGRAW-HILL.

Kaplan & Delfino (2021) Pandemia, políticas públicas y sectores vulnerables: un análisis del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina. Universidad Nacional del Litoral y Universidad Nacional de Rosario. Revista de Ciencia Política Vol. 59, N°1, 2021/pp.81-104
<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/RP/article/view/61815/67837>

Lamb, Ch.; Hair, C. y McDaniel, J. (2013). Marketing, Octava Edición, International Thomson Editores. Cengage.

Lahera, E. (2008). *Introducción a las Políticas Públicas*. Santiago: Fondo de Cultura Económica.

Llorente, J. G. (2015). El gobierno de España como anunciante publicitario: la publicidad institucinal y comercial de la administración general del Estado 90. Razón y Palabra, 1-33.

Ley 30057, Ley del Servicio Civil, Casa de Gobierno Lima, Perú, (03 julio 2013).
<http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%030057.pdf>

Lahera, E. (2004). *Política y políticas públicas*. CEPAL.

López Roldan & Fachelli Sandra (2015) Metodología de la Investigación Social Cuantitativa, Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) / Barcelona Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma de Barcelona.

<http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

Montoya Robles (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón Y Palabra*, 22(1_100), 778–795.

<https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>

Melgarejo Pereda, Milagros Melissa. (2018). Políticas públicas y formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos, Lima, 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14831>

Majone, G. (1997). *Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Municipalidad de José Luis Bastamente y Rivero (2021) Plataforma digital.

<https://www.munibustamante.gob.pe/plataforma-digital>

Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN RANGOS

CARACTERIZACIÓN. *Habanera Journal of Medical Sciences* , 8 (2) Recuperado el 2 de enero de 2022.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es)

Ortegón, E. (2020). Políticas Públicas: Métodos conceptuales y métodos de evaluación: Segunda edición.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5921/2/IV_UC_LI_Pol%C3%93ticas%20p%C3%93blicas%20M%C3%A9todos%20conceptuales%20y%20m%C3%A9todos%20de%20evaluaci%C3%B3n_2019.pdf

Puma Palli y Saravia Vera (2020) Estrategias de comunicación y gestión de reclamos de la agencia autorizada movistar Boutique Celular SRL. Arequipa 2019. Universidad Nacional de San Agustín.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11254>

Rosales, B. (2014). Política de comunicación para la inclusión social: gestión de la comunicación gubernamental en los primeros años del gobierno de Ollanta Humala 2011 – 2013 (Tesis de maestría). <https://bit.ly/2zEPLdA>

Rivera, V., Muñoz, S., Morales, O., y Butendieck, S., (2019). Políticas públicas para la equidad social. Revista de Sociología de la Educación (RASE) 2019, 12(353).

Reaño Sánchez Wilmer (2019) La simbiosis de la comunicación gubernamental y las políticas públicas. Universidad Pedro Ruiz Gallo, <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8064>

Ramírez, A. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217-224. Recuperado en 10 de noviembre de 2021. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832009000300011&lng=es&tlng=es

Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. *Politai*, 2(3), 96-111. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/13956>

Solís Delgado (2010) "Intersticios comunicación gubernamental... ¿eficaz?".

- Revista Razón y Palabra. México. D.F., México.
- Santos (2019) Facebook de la municipalidad y la comunicación política del alcalde George Forsyth en La Victoria, 2019 Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53227>
- Torres J. y Santander J. (2013). Introducción a las políticas públicas. Colombia: IEMP.
- Ugalde, A. F., & Lobo, M. T. B. (2017). El régimen de tributación integrado chileno para la microempresa y pequeña empresa: Desde la perspectiva de la equidad tributaria. *Economic Analysis of Law Review*, 8(1), 143-170. <https://search.proquest.com/docview/1931960537?accountid=37408>.
- Vargas Saavedra M. J., Fernández L., Quiroz J., & Cacho Revilla A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 — municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Vargas, F. (2021). *Gestión estratégica de la comunicación en el sector público y cultural*, Lima, 2021. [Tesis de Grado Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8436>
- Vidales, C. (2013). Comunicación, semiosis y sentido. El relativismo teórico en la investigación de la comunicación. Salamanca, España: Comunicación Social. <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n23/n23a2.pdf>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *Profesional De La Información*, 29(2). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: La comunicación y la política pública “Busta Tributa” de la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis de trabajo	Variable Independiente	Método
¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?,	Determinar la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021	H1: Existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021,	Comunicación gubernamental.	Tipo: Correlacional. Diseño: No experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	
¿Cómo es la comunicación gubernamental en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?	Describir cómo es la comunicación gubernamental en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.	Existe relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.	Política Pública “Busta Tributa”	Transversal. Población: 10 400 beneficiarios. Muestra: 95 Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
¿Cómo es la eficacia de la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?,	Describir cómo es la eficacia de la política pública “Busta Tributa” en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.	Existe relación entre la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?	Relacionar la comunicación gubernamental y la política pública en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.			
¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021?	Relacionar la comunicación gubernamental y la plataforma virtual Busta Tributa en Casa en la Municipalidad del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2021.			

Anexo 02. Cuestionario comunicación gubernamental

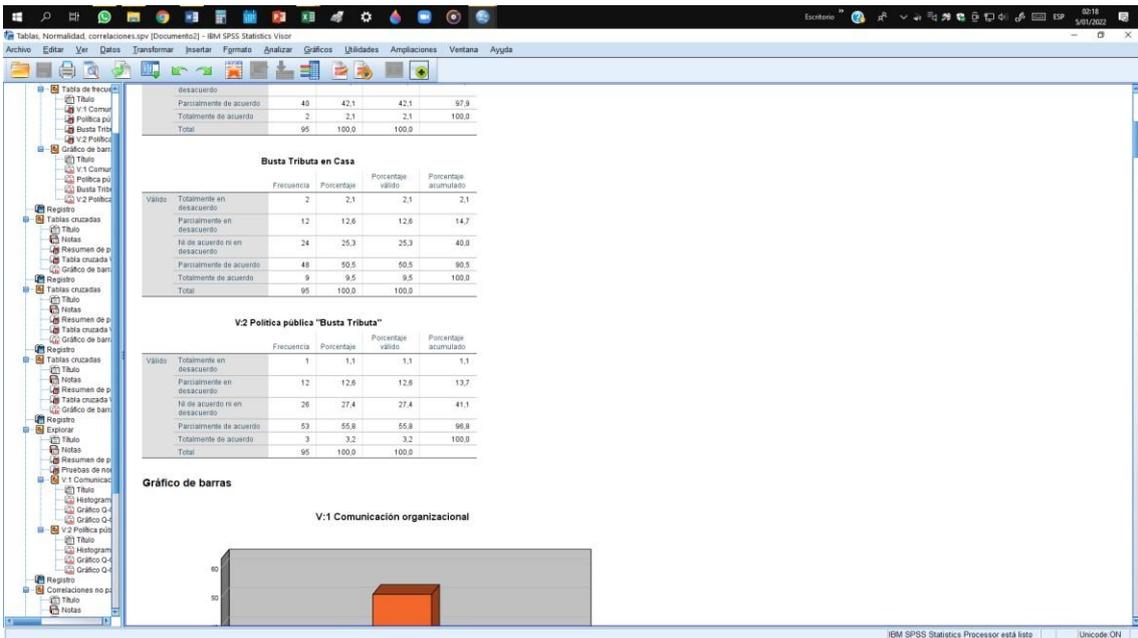
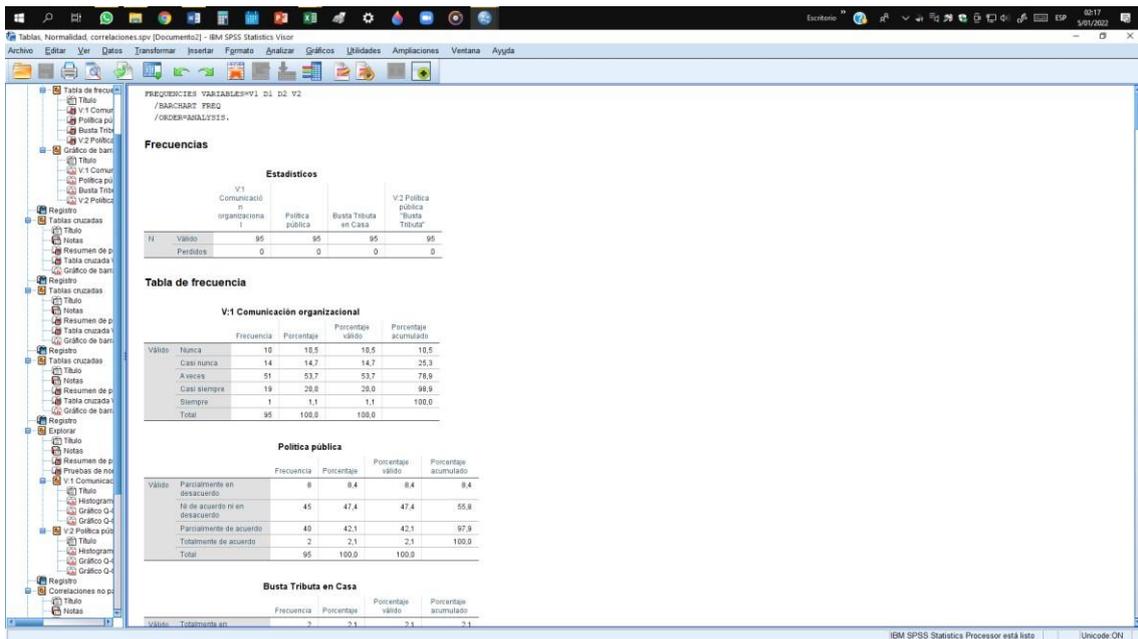
PREGUNTAS	ESCALAS				
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. Se siente satisfecho con la política pública "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
2. La comunicación por parte de la Municipalidad es de manera oportuna.	1	2	3	4	5
3. Considera que la información de la política pública "Busta Tributa" llega a quienes tiene que llegar.	1	2	3	4	5
4. La plataforma virtual comunica de forma óptima la información.	1	2	3	4	5
5. La comunicación entre usted y el funcionario público de la plataforma virtual es dinámica y entendible.	1	2	3	4	5
6. La comunicación es clara y comprensible a través de la plataforma virtual.	1	2	3	4	5
7. Le gustan los contenidos que circulan a través de la plataforma virtual.	1	2	3	4	5
8. Es oportuna la información que circula a través de la plataforma "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
9. El medio de comunicación que propone la municipalidad me permite expresar mis opiniones a los encargados.	1	2	3	4	5
10. Obtengo respuesta inmediata de los encargados de la ventanilla virtual.	1	2	3	4	5
11. Habla de manera positiva sobre la plataforma virtual "Busta Tributa".	1	2	3	4	5
12. A invitado a otras personas a visitar la plataforma virtual "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
13. Le han solicitado su correo electrónico para enviarle información actualizada, sobre cambios, mejoras, boletines.	1	2	3	4	5

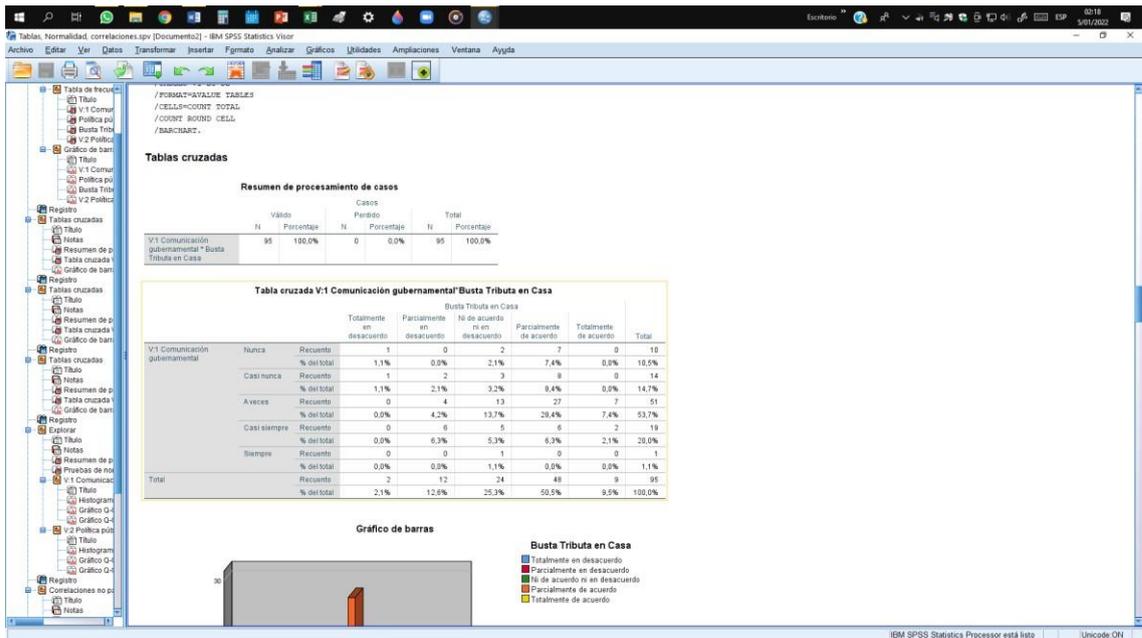
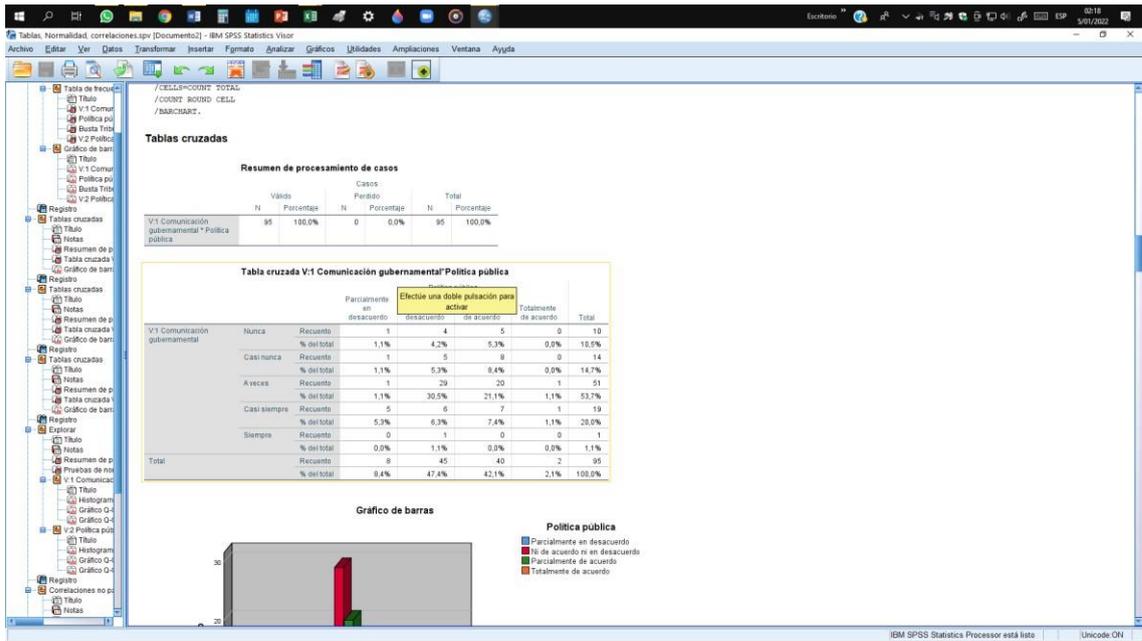
Cuestionario política pública "Busta Tributa"

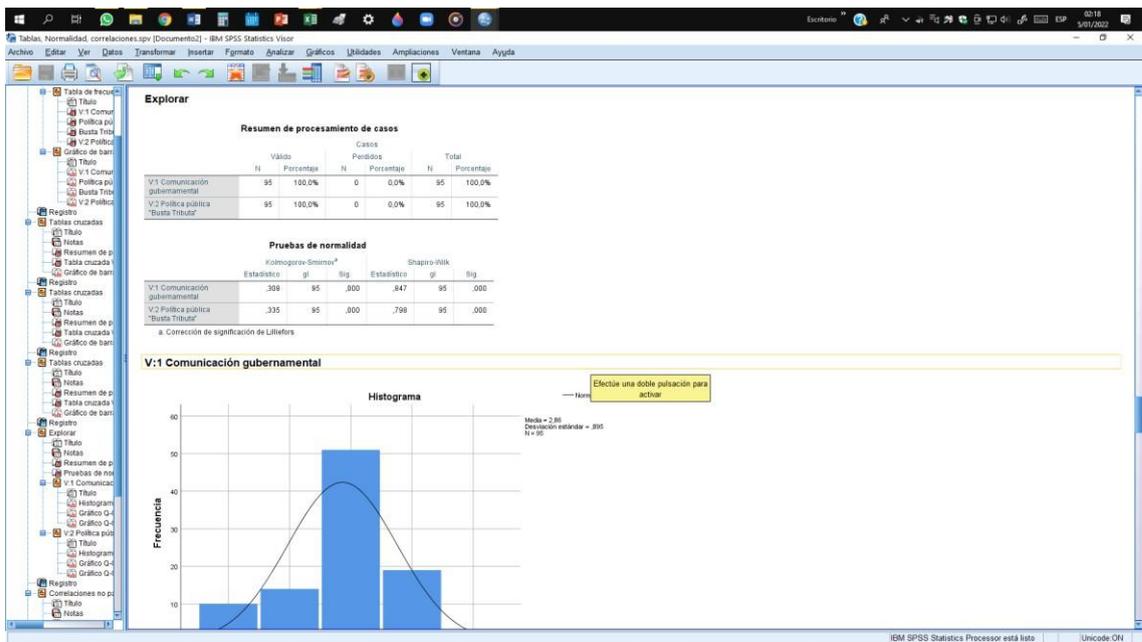
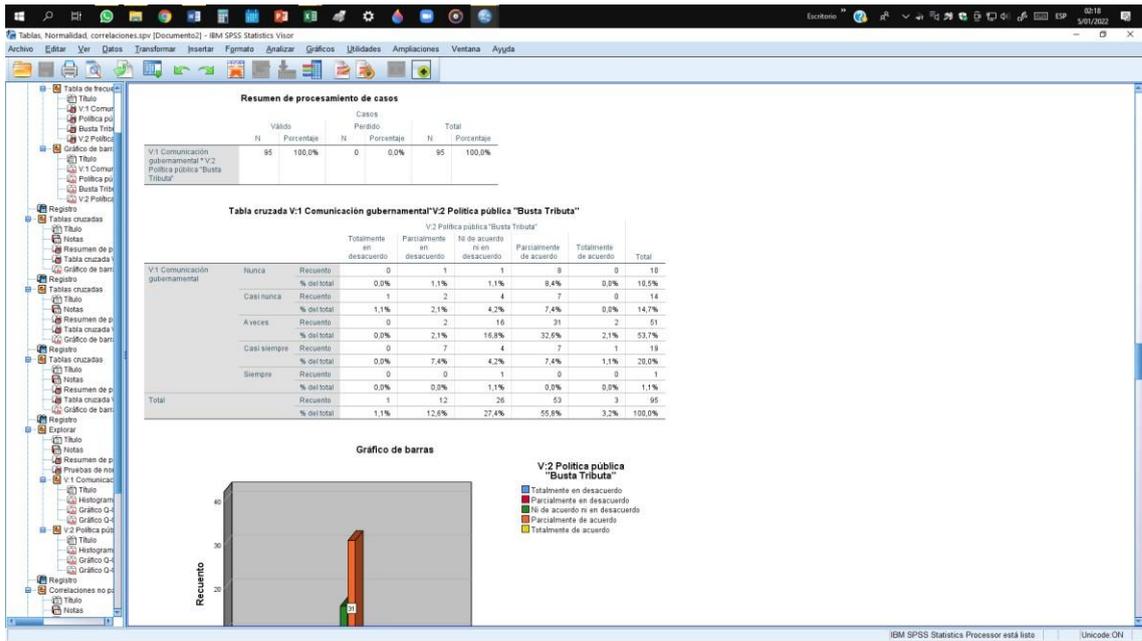
PREGUNTAS	ESCALAS				
	Totalmente en desacuerdo (1)	Parcialmente en desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Parcialmente de acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1. La política pública "Busta Tributa" tiene un valor positivo para mí.	1	2	3	4	5
2. La política pública "Busta Tributa" del distrito José Luis Bustamante y Rivero es buena y debería aplicarse en otros distritos.	1	2	3	4	5
3. La política pública "Busta Tributa" ha creado mejores maneras de reducir el riesgo al contagio por La COVID -19.	1	2	3	4	5
4. En un eventual cambio de gestión municipal se debería mantener y mejorar la actual política pública "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
5. La Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero cuenta con un buen sitio virtual para realizar las consultas "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
6. El acceso a la información "Busta Tributa" es sencillo rápido y amigable.	1	2	3	4	5
7. La Municipalidad de José Luís bastamente y Rivero comunica oportunamente acerca de los gastos realizados y gestión municipal.	1	2	3	4	5
8. La Municipalidad de José Luís Bustamante y Rivero cuenta con espacios (página web, foros, juntas vecinales, etc.) en los que puedo participar activamente o dar mi opinión sobre la Política Pública "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
9. Me encuentro satisfecho con la política pública "Busta Tributa"	1	2	3	4	5
10. Es buena la comunicación de la ejecución de obras o implementación y mejora de servicios.	1	2	3	4	5
11. La política pública promociona la participación ciudadana.	1	2	3	4	5
12. Apruebo la gestión actual del alcalde.	1	2	3	4	5

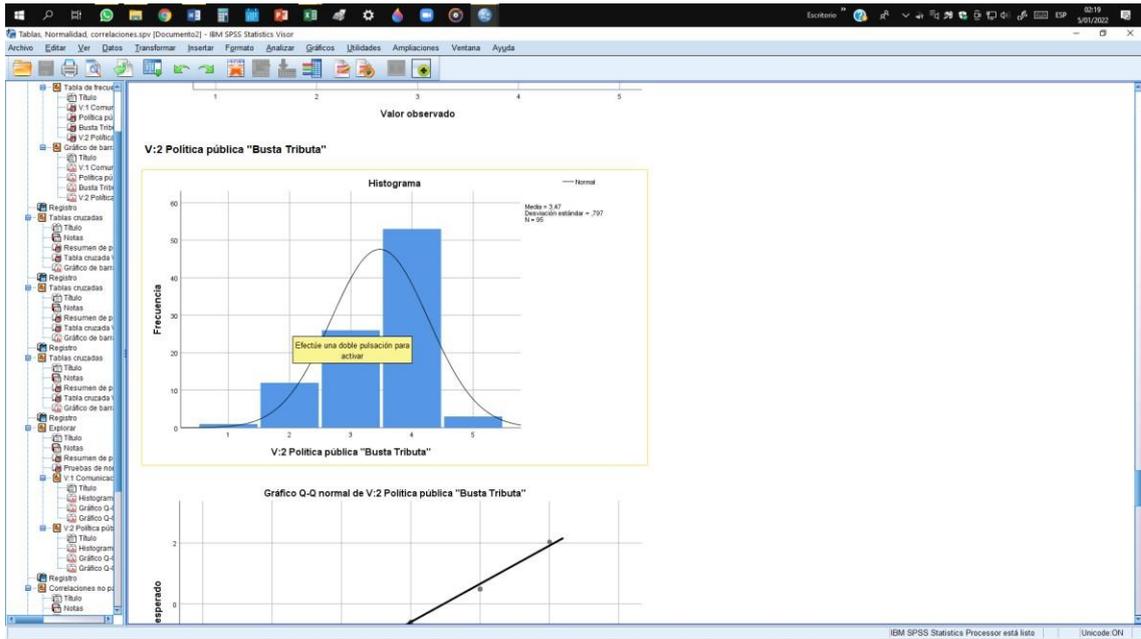
13. La plataforma de la Municipalidad de José Luis bastamente y Rivero es de fácil acceso.	1	2	3	4	5
14. La mesa de partes virtual es eficaz.	1	2	3	4	5
15. La consulta del trámite es eficaz.	1	2	3	4	5
16. Los pagos en línea son seguros. 17. El video instructivo de mesa de partes es práctico y entendible.	1	2	3	4	5
18. El video instructivo de pago en línea es práctico y entendible.	1	2	3	4	5
19. La ventanilla virtual de tributos es eficaz.	1	2	3	4	5
20. Son suficientes 4 ventanillas virtuales de tributos.	1	2	3	4	5

Anexo 03. Procesamiento de datos.









IBM SPSS Statistics Processor está lista | Unicode ON

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	V:1 Comunicación gubernamental	V:1 Comunicación o gubernamental	Política pública
Rho de Spearman		1,000	-,123
		Sig. (bilateral)	,236
		N	95
	Política pública		1,000
		Coefficiente de correlación	-,123
		Sig. (bilateral)	,236
		N	95

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 D2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	V:1 Comunicación gubernamental	V:1 Comunicación o gubernamental	Busta Tributa en Casa
Rho de Spearman		1,000	-,085
		Sig. (bilateral)	,414
		N	95
	Busta Tributa en Casa		1,000
		Coefficiente de correlación	-,085
		Sig. (bilateral)	,414
		N	95

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG
/MISSING=FAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Librerías Ampliaciones Ventana Ayuda

Tabla de frecuencias

- Tabla
- V1 Comunicaci
- V2 Polític
- Gráfico de bar
- Tabla
- V1 Comunicaci
- V2 Polític
- Gráfico de bar
- Registro
- Tablas cruzadas
- Tabla
- Notas
- Resumen de p
- Tabla cruzada
- Gráfico de bar
- Registro
- Tablas cruzadas
- Tabla
- Notas
- Resumen de p
- Tabla cruzada
- Gráfico de bar
- Registro
- Tablas cruzadas
- Tabla
- Notas
- Resumen de p
- Tabla cruzada
- Gráfico de bar
- Registro
- Explorar
- Tabla
- Notas
- Resumen de p
- Pruebas de me
- V1 Comunicaci
- Tabla
- Histogram
- Gráfico Q-Q
- V2 Polític
- Tabla
- Histogram
- Gráfico Q-Q
- Registro
- Correlaciones no p
- Tabla
- Notas

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			V1 Comunicaci n gubernament al	V2 Polític pública "Busta Tribu ta"
Rho de Spearman	V1 Comunicación gubernamental	Coefficiente de correlación	1,000	-.148
		Sig. (bilateral)		.152
		N	95	95
	V2 Política pública "Busta Tributaria"	Coefficiente de correlación	-.148	1,000
		Sig. (bilateral)	.152	
		N	95	95

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			V1 Comunicaci n gubernament al	V2 Polític pública "Busta Tribu ta"
Rho de Spearman	V1 Comunicación gubernamental	Coefficiente de correlación	1,000	-.148
		Sig. (bilateral)		.152
		N	95	95
	V2 Política pública "Busta Tributaria"	Coefficiente de correlación	-.148	1,000
		Sig. (bilateral)	.152	
		N	95	95

SAVE OUTFILE="D:\1. del 01-01-2021\TESIS - CESAR VALLEJO\ELSA\ESTADISTICAS\MATRIZ.sav"
/COMPRESSED.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Anexo 04. Autorización para uso del nombre de la entidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales Nombre de la Organización:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

RUC: 20312108284

Nombre del Titular: PAUL DAFNE RONDON ANDRADE

DNI: 29247408

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), **si autorizo** publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN y aplicar los instrumentos de investigación, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del trabajo de investigación:

COMUNICACIÓN Y LA POLÍTICA PÚBLICA "BUSTA TRIBUTA" DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA, 2021.

Nombre del Programa Académico: MAESTRIA DE GESTIÓN PÚBLICA

Autor: Elsa Elena Acosta Vargas

DNI: 30582896

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando

Anexo 05. Confiabilidad del instrumento

La información recopilada por el cuestionario fue procesada por software estadístico SPSS 25.

Tabla 12.

Estadística de fiabilidad para la variable “Comunicación Gubernamental”.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,875	,875	13

Fuente: SPSS Versión 25.

Interpretación: Con respecto a la Tabla 3, los resultados obtenidos referentes a la variable “Comunicación Gubernamental” del muestreo (100%), el coeficiente de confiabilidad de las 13 preguntas pertenecientes al cuestionario fue de 0.875 al ser mayor de 0.80, se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad.

Tabla 13.

Estadística de fiabilidad para la variable “Política Pública Busta Tributa”.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,900	,894	,894

Fuente: SPSS Versión 25.

Interpretación: Con respecto a la Tabla 4, los resultados obtenidos referentes a la variable “Política Pública Busta Tributa” del muestreo (100%), el coeficiente de confiabilidad de las 20 preguntas pertenecientes al cuestionario fue de 0.900 al ser mayor de 0.80, se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad.

Tabla 14*Escala del Alfa de Cronbach.*

Criterio	Rango
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,40 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15*Coefficiente de Rho Spearman*

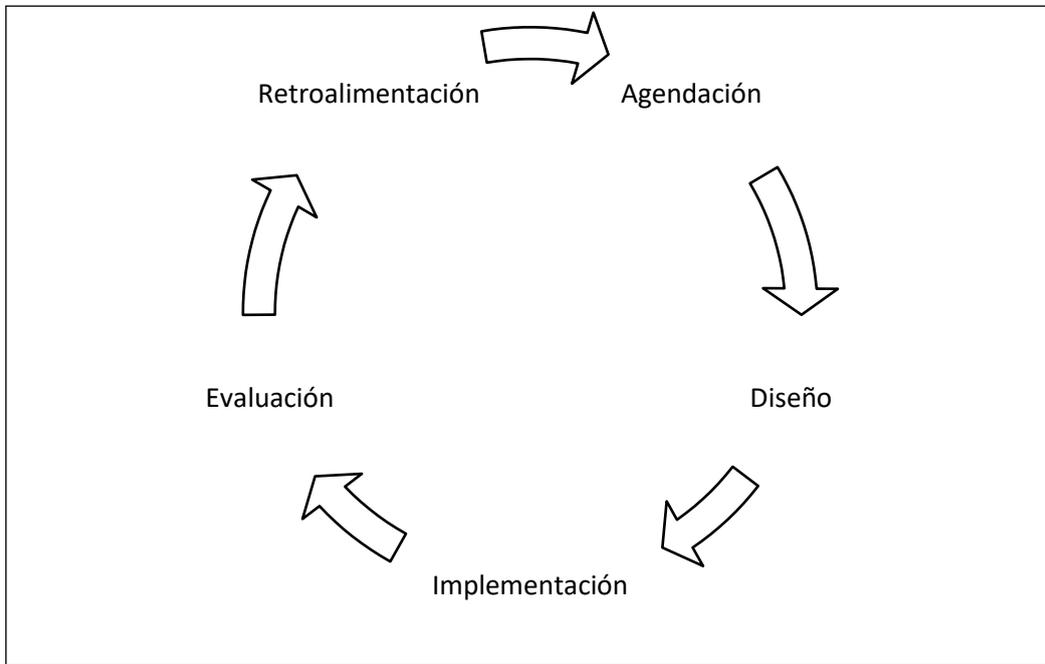
Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación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

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

Anexo 06.

Figura 1

Ciclo de la política pública.

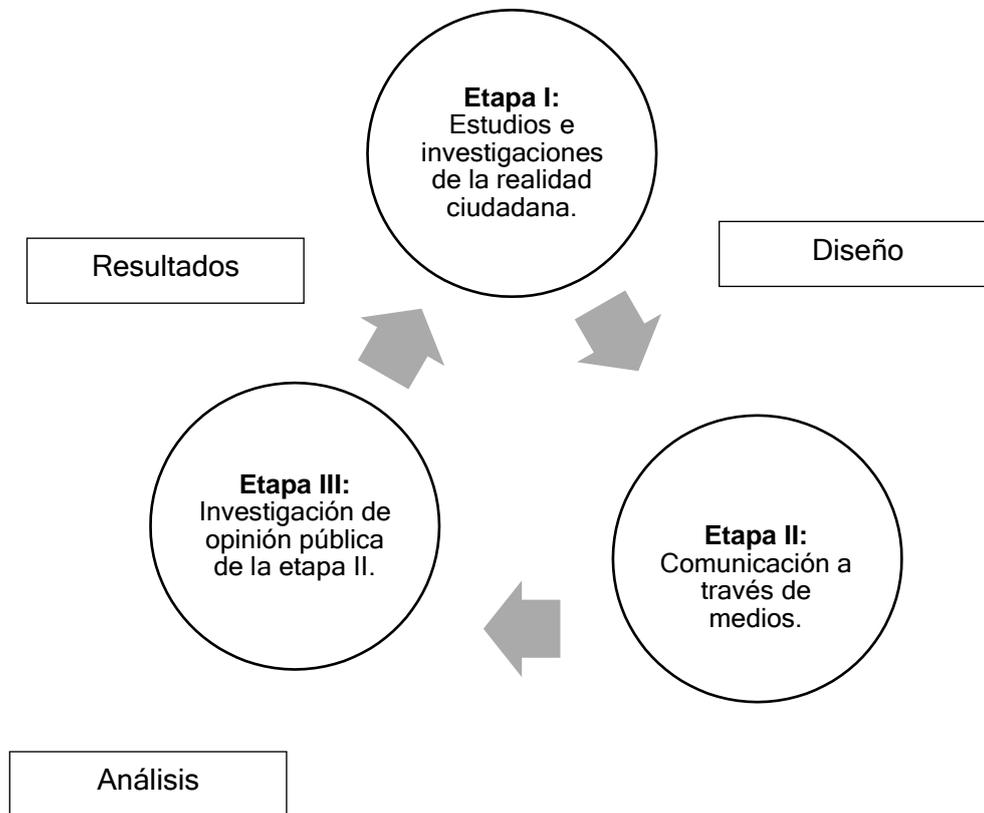


Elaboración: Adaptado de Alza (2013)

Anexo 07.

Figura 2

Ciclo de la comunicación gubernamental.



Fuente: Adaptado de Durán (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LIMAS HUATUCO DAVID ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN Y LA POLÍTICA PÚBLICA "BUSTA TRIBUTA" DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA, 2021", cuyo autor es ACOSTA VARGAS ELSA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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, 21 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LIMAS HUATUCO DAVID ANGEL DNI: 07658393 ORCID: 0000-0003-4776-2152	Firmado electrónicamente por: DALIMASL el 08-03- 2022 20:35:54

Código documento Trilce: TRI - 0283949