



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

La percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal,
según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Francia Velasco, Vivian Rosario (código ORCID: 0000-0001-7355-8919)

ASESOR:

Dr. Méndez Vergaray, Juan (código ORCID: 0000-0001-7286-0534)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a mi madre que me dio la vida y que se encuentra en la memoria de Dios, pero siempre me acompañan los recuerdos de los buenos momentos que pasamos juntas, a mi esposo Arlen por su apoyo incondicional, a mis amados hijos Anthony y Nikole, por apoyarme en todo momento, en mi autorrealización profesional y a mami Vicky por su gran paciencia y apoyo constante.

Vivian

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a Dios, que cada día me ha dado la fortaleza para culminar la presente pesquisa, a todos los maestros de la Universidad César Vallejo, por compartir sus conocimientos y experiencias en mi desarrollo profesional y un agradecimiento especial al doctor Juan Méndez Vergaray, por su paciencia en la asesoría permanente. Asimismo, a los colaboradores que hicieron posible el desarrollo de esta investigación, a mis cuñados y en especial a Robert por su apoyo.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstrac	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	42
3.1 Tipo y diseño de investigación	43
3.2 Variables y operacionalización	44
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.5 Procedimiento	50
3.6 Método de análisis de datos	50
3.7 Aspectos éticos	50
IV. RESULTADOS	52
V. DISCUSIÓN	74
VI. CONCLUSIONES	83
VII. RECOMENDACIONES	86
VIII. PROPUESTA	89
REFERENCIAS	96
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Asociación entre las inconstantes comunicación institucional y gestión municipal según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	53
Tabla 2	<i>Asociación entre la inconstante comunicación institucional y la dimensión eficacia y eficiencia de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	54
Tabla 3	<i>Asociación entre la inconstante comunicación institucional y la dimensión espacios de participación ciudadana de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	56
Tabla 4	<i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión pensamiento estratégico de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	57
Tabla 5	<i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión pensamiento estratégico de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	59
Tabla 6	<i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión descentralización y participación de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	60
Tabla 7	<i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión bases de información de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	62
Tabla 8	<i>Asociación entre el sexo y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay.</i>	63
Tabla 9	<i>Asociación entre la edad de los colaboradores y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de Abancay</i>	64
Tabla 10	<i>Asociación entre grado de instrucción y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay</i>	65
Tabla 11	<i>Asociación entre el sexo y la inconstante gestión municipal de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay</i>	65

Tabla 12	<i>Asociación entre la edad de los colaboradores y la inconstante gestión municipal de los usuarios de un distrito de Abancay</i>	66
Tabla 13	<i>Asociación entre grado de instrucción y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay</i>	67
Tabla 14	<i>Prueba de normalidad de las inconstantes comunicación institucional y gestión municipal (con dimensiones)</i>	68
Tabla 15	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la gestión municipal</i>	68
Tabla 16	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la eficiencia y eficacia</i>	69
Tabla 17	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana</i>	70
Tabla 18	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y el pensamiento estratégico</i>	70
Tabla 19	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la transparencia</i>	71
Tabla 20	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la descentralización y participación</i>	72
Tabla 21	<i>Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y bases de información</i>	72
Tabla 22	<i>Cuadro de actividades, recursos, responsables y cronograma</i>	95

Índice de figuras

	Pág
Figura 1 <i>Problemática en la gestión municipal</i>	10
Figura 2 <i>Esquema del diseño de las variables de la investigación</i>	44
Figura 3 <i>Asociación entre las inconstantes comunicación institucional y gestión municipal según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	53
Figura 4 <i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión eficacia y eficiencia de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	55
Figura 5 <i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión espacios de participación ciudadana de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	56
Figura 6 <i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión pensamiento estratégico de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	58
Figura 7 <i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión transparencia de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	59
Figura 8 <i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión descentralización y participación de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	61
Figura 9 <i>Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión bases de información de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay</i>	62
Figura 10 <i>Funcionamiento del Facebook Messenger Bot municipal.</i>	92
Figura 11 <i>Temáticas planteadas para el Facebook Messenger Bot municipal</i>	92
Figura 12 <i>Beneficios esperados con la implementación del Facebook Messenger bot</i>	930

Resumen

La presente investigación evidencia como es la percepción que tienen los usuarios del municipio, sobre los problemas de la comunicación y la gestión municipal. El objetivo del estudio fue determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. La investigación se enmarca en el tipo básico, cuantitativo, método hipotético-deductivo, con diseño no experimental, transversal, correlacional simple. La población fue de 145 usuarios y la muestra de 105 participantes; los que fueron evaluados con el Cuestionario de la comunicación institucional y el cuestionario de la gestión municipal; previo consentimiento informado. Con confiabilidad Alfa y validez de constructo para dichos instrumentos; los que se aplicaron a los participantes previo consentimiento informado. Los resultados descriptivos evidenciaron en gestión municipal, 22.9% perciben que esta inconstante es mala, 70.5% perciben que es regular y 6.7% que la gestión es buena, en relación a la comunicación institucional el 84.4% perciben que es regular, por lo que se concluye que existe una correlación significativa entre las variables de estudio a un nivel de confianza de $p < 0.05$.

Palabras clave: comunicación, gestión, institucional, municipal, percepción

Abstract

This research shows the perception that the users of the municipality have about the problems of communication and municipal management. The objective of the study was to determine the relationship between the perception of institutional communication and municipal management, according to the users of a district of Abancay, 2021. The research is framed in the basic type, quantitative, hypothetical-deductive method, with non-experimental, cross-sectional, simple correlational design. The population consisted of 145 users and the sample of 105 participants, who were evaluated with the institutional communication questionnaire and the municipal management questionnaire, with prior informed consent. With alpha reliability and construct validity for these instruments, which were applied to the participants with prior informed consent. The descriptive results showed that in municipal management, 22.9% perceive that this inconsistent is bad, 70.5% perceive that it is regular and 6.7% that the management is good, in relation to institutional communication 84.4% perceive that it is regular, so it is concluded that there is a significant correlation between the study variables at a confidence level of $p < 0.05$.

Keywords: communication, management, institutional, municipal, perception.

Resumo

Esta pesquisa mostra como os usuários do município percebem os problemas de comunicação e gestão municipal. O objetivo do estudo era determinar a relação entre a percepção da comunicação institucional e a gestão municipal, de acordo com os usuários de um distrito de Abancay, 2021. A pesquisa é enquadrada no tipo básico, quantitativo, método hipotético-dedutivo, com um design não-experimental, transversal, simples e correlacional. A população era de 145 usuários e a amostra de 105 participantes, que foram avaliados com o questionário de comunicação institucional e o questionário de gestão municipal, com prévio consentimento informado. Com confiabilidade alfa e validade de construção para estes instrumentos, que foram aplicados aos participantes com o consentimento prévio informado. Os resultados descritivos mostraram que na gestão municipal, 22,9% percebe que é inconsistente, 70,5% percebe que é regular e 6,7% que a gestão é boa, em relação à comunicação institucional 84,4% percebe que é regular, portanto conclui-se que existe uma correlação significativa entre as variáveis do estudo a um nível de confiança de $p < 0,05$.

Palavras-chave: comunicação, gestão, institucional, institucional, municipal, percepção

I. INTRODUCCIÓN

El uso de la comunicación en las municipalidades es muy importante para una gestión eficiente, que permita que los ciudadanos y autoridades puedan mantenerse informados sobre las necesidades del distrito; además, de transmitir mensajes, se debe dar mayor importancia al contacto social entre los seres humanos (Omar & Condor, 2018). Lamentablemente en la mayoría de municipios de nuestro país, las autoridades municipales no están haciendo el uso adecuado de las estrategias de una buena comunicación, llegando en muchos casos a romperse, por no hacer uso de un lenguaje apropiado utilizando las palabras adecuadas, que permitan tener resultados favorables en la comunicación (Nordin et al., 2021). Asimismo, las autoridades de las organizaciones, tienen que tomar en cuenta que los recursos humanos es lo más valioso que tienen y es necesario motivarlos para mejorar la productividad con eficacia y eficiencia (Anjomshoa et al., 2020). Por otro lado, es necesario que al momento de la transmisión del mensaje se tenga en cuenta que este se haga de manera directa, de fácil comprensión y que proporcione la máxima información posible a los ciudadanos, para evitar crear una percepción de angustia e incertidumbre, además, la persona encargada de emitir el mensaje, debe tener solvencia moral, para poder lograr la credibilidad y legitimidad de lo que se va a comunicar; asimismo, es preciso que los encargados de la comunicación, conozcan al público que se van a dirigir (Vázquez et al., 2019). En cuanto a la relación comunicativa que observan en relación con los usuarios es necesario comprender, que esta puede afectar el significado de la comunicación, si es que no se utilizan las estrategias comunicativas adecuadas, para lograr hacer llegar el mensaje correcto. Por ello, es necesario que los encargados de la comunicación, tengan habilidades lingüísticas, que les permita tener el conocimiento de las palabras que deben utilizar, tomando en cuenta la diversidad cultural de las personas y puedan asegurarse que la comunicación que se desea brindar sea entendido por todos los ciudadanos del municipio (Ou, 2019), por eso es necesario que la gestión municipal, en aras de estar a la vanguardia de la modernidad, debe visionar administrar una ciudad inteligente, preservando el medio ambiente de la ciudad, haciendo uso de una comunicación abierta con toda las organizaciones vecinales y sociales para adoptar medidas de solución (Čorejová et al., 2021)

A nivel mundial, la globalización ha ocasionado diversos cambios en diferentes latitudes del planeta, principalmente en todas sus instituciones gubernamentales, provocando significativos cambios dentro de su organización a nivel de la implementación de nuevas políticas y cambios en función de la modernización de los gobiernos. Todo ello exige a los gobernantes modernizarse en todos los campos, principalmente en lo que se refiere a la utilización de las nuevas estrategias de comunicación, haciendo uso de las herramientas tecnológicas como las redes sociales, plataformas digitales, páginas webs, entre otras, para alcanzar objetivos eficientemente transparentes y mayor participación ciudadana; de esta manera los estados tienen que estar a la vanguardia con los nuevos cambios que exige estar dentro de un mundo globalizado, en aras de una moderna gestión pública. Con la aparición del internet, plataformas digitales, redes sociales, los gobiernos han perdido la capacidad de mantener controlados a los ciudadanos (Rayón, 2018), por eso es necesario que los municipios estén a la vanguardia con la implementación de aplicaciones informáticas diseñadas que les permitan realizar el tratamiento de la información, para la mejora del servicio a los usuarios (Campillo-Alhama & Martínez, 2017). Tenemos el caso de los municipios noruegos, donde han continuado con una planificación tradicional cuyos resultados sobre la gestión, no han sido los esperados; por ello, se propone que la gestión municipal debe considerar procesos verticales ascendentes, que involucren a todos los trabajadores y también procesos horizontales que involucre a los ciudadanos y otras instituciones u organismos de las comunas, con el propósito de que todos los aportes brindados puedan enriquecer la planificación de una gestión municipal efectiva, transparente, de tal forma que se busque la participación de los ciudadanos (Johnsen, 2021).

Un estudio realizado en los municipios sudafricanos, mostró que la problemática principal de la gestión, es la falta de capacidad en el personal que en muchos casos no se encuentra calificado para las responsabilidades asumidas, conduciendo esto a que los ciudadanos se encuentran insatisfechos frente a las deficiencias de los servicios brindados por el municipio (Makapela & Mtshelwane, 2021). Asimismo, es necesario mencionar que en los actuales escenarios en los que deben realizar la gestión las instituciones municipales, donde ya es obligatorio que los resultados de la gestión sean mostrados a los

ciudadanos; los funcionarios deben manejar diestramente información para ser compartida con los ciudadanos y organismos locales, todo ello con el propósito de modernizar la gestión municipal (Resolución de Comisión Organizadora, 2021).

A nivel de Latinoamérica se da con la aparición del concepto de Gobierno abierto, en la que la ciudadanía tiene una mayor exigencia en lo que se refiere a la colaboración y cooperación de la administración de los gobiernos locales, acceso a los documentos y demás procedimientos; al respecto, el 53% de los pobladores considera que es poco probable que el gobierno central aporte alternativas de solución a la problemática presentada en las provincias y distritos; por ello, es necesario que los ciudadanos tengan una colaboración más activa en las actividades que planifiquen los municipios, sobre sus necesidades; por lo que, la necesidad de descentralización de los países latinoamericanos, no todos están logrando alcanzar las metas participativas para remontar las necesidades básicas e inclusión social, ya que, en muchas ciudades, todavía se tiene una dependencia económica del gobierno central (J. Hernández et al., 2014). Entre los países que están llevando la delantera en la implementación de la doctrina política del gobierno abierto, se encuentran Brasil y Chile, que ya han introducido en su agenda pública, políticas que permitan a los usuarios del municipio tener mayor participación ciudadana, tener accesibilidad a la comunicación, colaboración entre las autoridades municipales y los ciudadanos, todo ello se está llevando a cabo con la implementación de las estrategias de comunicación, mediante el uso de los portales web, redes sociales, entre otras formas de comunicación, que facilite la política del gobierno abierto (J. Hernández et al., 2014).

Asimismo, Ramírez (2020) manifestó que en América Latina, se tiene el gran desafío de enfrentar un crecimiento social y económico complejo, derivado principalmente de la corrupción, la impunidad, el crimen organizado, implementación de nuevas políticas públicas, dadas por cada gobierno de turno y contar con sistemas políticos administrativos débiles, que hacen muy difícil llevar a cabo una gobernanza municipal en beneficio de la comuna; dentro de los compromisos más relevantes que han asumido los miembros del Gobierno

abierto de América Latina se considera la presentación de un plan de acción elaborado de manera conjunta entre las autoridades municipales y los ciudadanos, en la que se comprometan en mejorar la transparencia de la administración municipal, entregar a los ciudadanos información de las inversiones, gastos y como los pobladores participan en la gestión de los municipios (Vaccaro et al., 2021). Por otro lado, es necesario mencionar, que una de las características más destacadas para implementar un gobierno abierto, es hacer uso de las tecnologías de la información, que servirán como mediador entre los gobiernos municipales y los habitantes de la ciudad, mediante el uso de plataformas digitales (Vaccaro et al., 2021).

En el Perú, los municipios tienen el rol de tener la representatividad del gobierno ante los ciudadanos, para que les puedan solucionar los diferentes problemas, principalmente la carencia que tienen los pobladores de poder contar con los servicios de luz, agua, saneamiento, entre otros; actualmente, los gobiernos locales a nivel provincial y distrital, tienen capacidades, que las comparten de manera privilegiada, dejando de lado a los municipios de los centros poblados, caseríos, que habitan en zonas rurales, donde muchos de ellos no tienen acceso a los servicios básicos; por ello, los pobladores se sienten muy insatisfechos, porque no se sienten representados por las autoridades (Merino, 2010). En las zonas rurales es necesario que los gobiernos locales, implementen políticas públicas para el acceso a la electricidad, de esta manera, los ciudadanos tendrán conectividad haciendo uso de las herramientas digitales, teniendo acceso a la información brindada por las autoridades (Houngbonon et al., 2021), es así que el uso de las tecnologías de comunicación en las zonas rurales, cada vez es utilizado con mayor apogeo, lo que permite el acercamiento de la población con sus autoridades de las diferentes organizaciones (Escosteguy et al., 2018).

La carta magna del Perú, establece que los municipios tienen atribuciones amparadas por las normas, para elaborar la planificación del desarrollo de las provincias y distritos que tienen a su cargo, ya sea en los lugares urbanos o rurales (Carta magna, 1993). Siendo competencia de la Defensoría del Pueblo velar que esto se cumpla, ya que es función principal de este organismo del

Estado. Por otro lado, la (Ley N° 27972, 2003) señala que es competencia de los municipios, administrar de manera justa y equitativa el territorio de su jurisdicción, vigilar la conservación del medio ambiente, lograr que los ciudadanos participen en la planificación de los documentos de la gestión municipal, para el beneficio de todos los ciudadanos.

A nivel de la región de Apurímac cuenta con siete provincias y 84 distritos (Chique et al., 2021). La región se encuentra en una situación bastante desfavorable; porque, está sumido en la pobreza extrema, a esto podemos sumarle la falta de servicios básicos, que es responsabilidad de los gobiernos locales, además de ello, la ineficiente comunicación que en su mayoría los municipios tienen como problema constante, a pesar, de la existencia de diferentes estrategias que hacen posible el acercamiento de la autoridad con la ciudadanía o los usuarios. Es lamentable, el crecimiento en los niveles de pobreza de la región ubicándose en el penúltimo lugar, superando a Huancavelica que se encuentra en el último lugar en el ranking, a nivel nacional (Gobierno regional de Apurímac, 2021).

La provincia de Abancay, donde se encuentra el municipio, que es objeto de estudio, cuenta con la normativa para realizar audiencias públicas, en donde los ciudadanos junto con sus autoridades municipales y diversos representantes de la sociedad organizada, se reúnen para debatir sobre la rendición de cuentas, participando y aportando mejoras en la administración del municipio (Resolución de Alcaldía N°-235-2018-MPA-A., 2018)

A nivel institucional, la municipalidad objeto de estudio tiene un gran déficit en lo que se refiere al uso adecuado de los canales de comunicación, hay un divorcio entre la población usuaria y el personal que trabaja en el municipio encabezados por el alcalde. Los pobladores se encuentran desinformados de todo aquello que realiza la comuna. En tiempos de pandemia este problema se ha ido agravando y observándose un crecimiento de descontento y hasta hubo una propuesta de vacar al alcalde y a los regidores.

La investigación estuvo orientada a describir la problemática en torno a los mecanismos utilizados por la autoridad edil para entablar una relación cercana con los ciudadanos que no es apropiada ni adecuada. La evidente carencia de medios que acerquen a la población hacia la gestión, en este aspecto no se está teniendo en consideración a la comunicación en su vital dimensión para equilibrar la gestión. La aplicación presenta las dos caras de una moneda; pero en vista, de los hechos la autoridad edil apuesta más por la segunda opción. (Drucker, 1954 citado, por Cabrera, 2015). “En una sociedad en continuo cambio, la toma de decisiones cobra más importancia, siendo esta la característica que define la acción empresarial además de ser la esencia de la acción directiva” (p.27); por ello es oportuno mencionar, que tanto la entidad privada y pública logran sus propósitos si se toman decisiones adecuadas para situaciones adecuadas.

Aquí claramente se observa que el problema es la falta de una adecuada y pertinente comunicación municipal y que esta se adecue a un mundo en constante cambio. Asimismo, Casiano y Cueva (2020) resaltan que la administración del gobierno municipal como la gestión pública, ambas son “ el medio para lograr que la institución estatal logre mejores resultados en la población, se convierta en un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (Hurtado & Gonzales (2014).

La carta magna (1993), artículo 194° señala: “Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley”. Esta prerrogativa que se les brinda a los gobiernos locales, es muchas veces mal interpretado o simplemente dejado de lado para ir por el camino más llano, que es desinterés y falta de empatía con los miembros de la comunidad. Del mismo modo, Artículo 195°, describe que “los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo”. Esta independencia y autonomía que deben tener, no se traduce

en servicio, sino, en interés de tener coaccionada a la población para sus propios intereses, que generalmente son de orden o tendencia política. La gestión se tiene que entender más allá del aspecto literal, éste debe estar orientado a atender las necesidades básicas: salud, educación, seguridad; del mismo modo, las de orden jurisdiccional. Al respecto la (Ley N° 27972, 2003) pone de manifiesto que la finalidad de todo gobierno local es representar a los ciudadanos de la comuna, quienes los eligieron para que se encarguen de cubrir las necesidades, en lo que se refiere a la asistencia de brindarles los servicios básicos de: agua potable de manera permanente, tratamiento de los residuos sólidos, pavimentación de las pistas y veredas, entre otras, que son necesarias para el desarrollo del distrito.

Si bien es cierto, la investigación tiene la intencionalidad de identificar la problemática que crea una barrera entre la autoridad y los ciudadanos y éstos cobran relevancia desde el análisis de la bibliografía como es el tratamiento de las dimensiones que hacen que la problemática sea más comprensible en relación a la percepción de la comunicación institucional por medio de las habilidades comunicativas, la comunicación electrónica, los canales de comunicación y las barreras comunicativas manifiestas en esta relación (Robbins & Judge, 2009).

Por otro lado, para entender mejor esta relación de intercambio comunicativo se aborda desde las dimensiones: Eficacia y eficiencia, razonamiento estratégico, transferencia, bases de información, descentralización y actuación ciudadana, que se dan de una y otra parte. Todo ello siempre debe estar sustentado en las normas vigentes. Las municipalidades según manifiesta Márquez et al., (2017); deben contar, con una oficina especializada para dar a conocer los mensajes que son necesarios que los ciudadanos conozcan, en aras de la transparencia; las estrategias y medios que utilice para difundirlos, deben estar contemplados dentro de su plan de gobierno local y así de esta manera, mejorar la imagen que se proyecte al distrito.

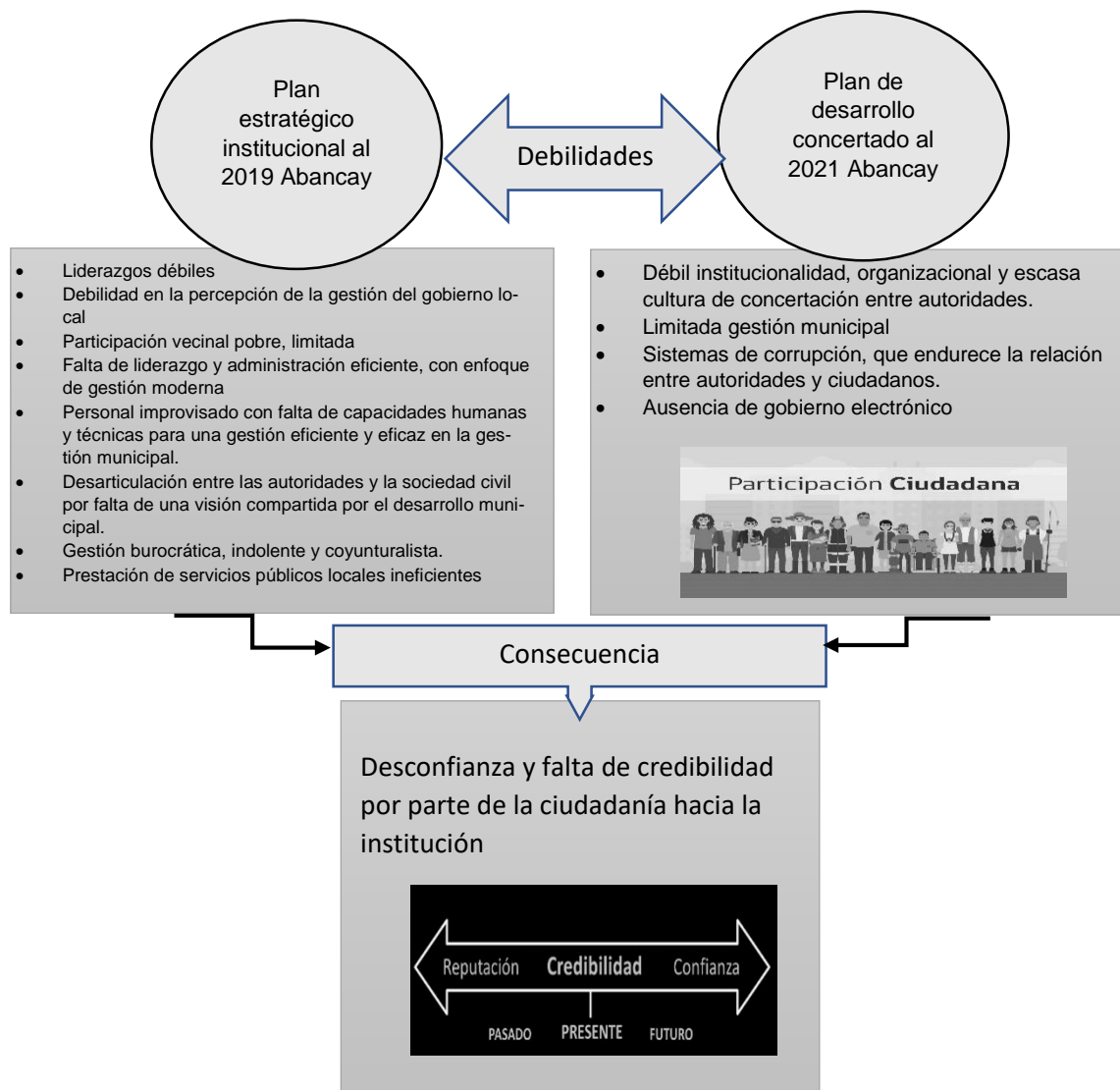
El tema que causa interés por parte de la investigadora y por otra, causa preocupación desde la posición de los pobladores y ciudadanos de un distrito de

Abancay, en tal sentido, analizar estos motivos de descontento abren una puerta a la reflexión de entender como la gestión municipal nos descifra los verdaderos intereses de sus habitantes, más al contrario actúa de manera errada e impositiva. Tanto la comunicación como la gestión, conceptos que se bifurcan por el contexto y no necesariamente; porque hay una ignorancia funcional, sino las autoridades que han sido elegidos democráticamente, se desligaron de quienes lo llevaron a ocupar el cargo. Claramente se ha producido un divorcio de comunicación o equivocadamente se ha o está utilizando mecanismos que no transmiten en sentido estricto de la gestión.

La problemática sobre la gestión municipal y comunicativa existente en Abancay, se evidencia en los documentos de gestión, como el plan estratégico institucional en el que se muestra según en el diagnóstico, una percepción donde el liderazgo de las autoridades municipales es débil (Municipalidad provincial de Abancay, 2019). Asimismo, se evidencia la misma problemática en el plan de desarrollo concertado de Abancay, se percibe una débil institucionalidad, limitada gestión municipal y la ausencia de un gobierno electrónico, tan necesario para mejorar la gestión y la comunicación municipal según consta en el diagnóstico (Municipalidad provincial de Abancay, 2021). Toda la problemática diagnosticada ha generado como consecuencia que la poblacional tenga desconfianza y falta de credibilidad a la gestión municipal.

Figura 1

Problemática en la gestión municipal.



En la Investigación se formuló una interrogante general, puesto que la pesquisa parte siempre de una pregunta única y bien planteada (Maya, 2014); en consecuencia la interrogante quedó plasmada de la siguiente manera: ¿Cuál es la asociación de la percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay 2021?

La reflexión acerca de la problemática investigativa obliga a establecer la justificación desde la perspectiva teórica; ésta implica aportar conocimiento a los ya existentes, sobre cómo funciona la comunicación para tener el control sobre las personas que son parte de una organización (Robbins & Judge, 2009), sobre

las estrategias comunicativas, el uso de la comunicación electrónica, medios e interferencias comunicativas, que son necesarias para mantener una comunicación efectiva en la gestión de las instituciones (Bateman & Scott, 2009). Asimismo, en relación a la gestión municipal se fundamenta en base a que los municipios deben trabajar en función a la eficiencia, eficacia, participación ciudadana, transparencia, descentralización, pensamiento estratégico y hacer uso de las bases de información, mediante el uso de las plataformas digitales (SISMAP Municipal, 2016).

A nivel práctico, los resultados permitirán a las autoridades ediles tener información necesaria que les permita mejorar las estrategias comunicativas con los ciudadanos y así de esta manera, también mejorar la gestión municipal del distrito que es objeto de estudio, lograr la participación social, aspirando en convertirse en una ciudad inteligente, con la inclusión del uso de las tecnologías de la información, haciendo uso de herramientas apropiadas, las cuales deben ser usada por la mayoría de pobladores y autoridades (Pánek et al., 2021).

En el aspecto metodológico se contribuirá al fortalecimiento en función a la confiabilidad y valoración de los instrumentos utilizados para medir las variables, las que han sido adaptados con su respectiva validez de contenido y de constructo, con términos accesibles hacia las personas, que muchas de ellas, tienen el nivel de instrucción de primaria; de esta manera, permitirá que otros investigadores puedan aplicarlos en investigaciones futuras (Hernández et al., 2014).

La epistemología de la pesquisa se sustenta en toda la información recogida de fuentes primarias que ha proporcionado los datos científicos para el desarrollo del problema (Frápoltt, 1996); además, la administración del conocimiento, pilar básico para la administración y disciplina de la investigación (Torres & Rojas, 2017); por ello, con el estudio epistemológico de cada una de las variables, permite comprender de manera analítica los conceptos más relevantes de la investigación, con objetividad, validez, haciendo uso de una metodología fiable (Morales, 2020). En tal sentido, la justificación epistemológica se ampara en el análisis, en el entendimiento y la interpretación de las teorías y

las investigaciones precedentes que engloban el propósito que resalta en función de la problemática, objeto de estudio e interés. Frente a esta situación, el planteamiento o mirada humanista es pertinente para destacar la importancia que tienen las personas dentro y fuera de la administración pública y hacer que cada persona pueda manifestar sus necesidades e inquietudes haciendo uso de su libertad de opinión.

Al hacer la revisión de la bibliografía de los estudios previos, por ende, las teorías que le dan sustento, se formuló como objetivo general: Determinar la asociación de la percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Asimismo, la presente tesis se planteó como objetivos específicos los siguientes: a) Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. b) Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay. c) Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. d) Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. e) Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. f) Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Por otro lado, de acuerdo al enfoque abordado se formulan las siguientes hipótesis de estudio: Como Hipótesis general se plantea: La percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

Además, las hipótesis específicas son las que se detallan a continuación: a) Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de

Abancay, 2021. b) Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. c) Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. d) Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. e) Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. f) Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Al haber revisado las referencias internacionales y locales se ha llegado a la deducción que la utilización de las estrategias de comunicación es indispensable en una eficiente gestión municipal. (Isea et al., 2017) sostuvieron que el uso de la comunicación es un elemento primordial para que una sociedad pueda sostenerse, ya que con ella, las personas pueden transmitir sus ideas y mantener buenas relaciones sociales. Asimismo, es necesario que las autoridades municipales comprendan que es necesario e indispensable que desarrollen capacidades y cualidades para incrementar el liderazgo y de esta manera tomen decisiones a favor del municipio que lideran (Valdivieso et al., 2021), por ello es necesario que en la gestión municipal se utilice mecanismos para el manejo de la información, mediante la implementación de plataformas digitales, que almacenan datos, que los gobernantes, la utilizarán para formular políticas públicas en beneficio de los ciudadanos (Kongboon et al., 2021). Con esta investigación se busca que los ciudadanos tengan una mirada más crítica, más analítica de los problemas que aquejan este contexto y al mismo tiempo, no solo se queden en el plano del descontento; sino, sean actores y conductores de los mecanismos de solución que las leyes y los organismos gubernamentales les brindan en función de sus derechos y deberes como ciudadanos de una sociedad con reglas y normas de actuación. Dentro de las investigaciones realizadas en el ámbito internacional tenemos:

Moyá (2016) planteó la exposición de un enfoque que permita desarrollar capacidades comunicativas en los políticos para la mejora de su gestión, a través de un programa de entrenamiento. El estudio fue aplicado a 387 políticos. El estudio fue transversal con un enfoque mixto, ya que se utilizó la encuesta, además se realizó la observación y el registro de la percepción que tuvo la ciudadanía acerca de las habilidades comunicativas de los políticos cuando les transmitían sus mensajes. Las deducciones del programa de entrenamiento, se pudo deducir que la falta de conocimiento de las habilidades comunicativas pudo ser superada, con la capacitación que se llevó a cabo con los políticos. El estudio tuvo como conclusión, que los líderes políticos con el desarrollo de habilidades comunicativas, se dieron cuenta de sus errores y que los ciudadanos demandan que tengan desarrolladas tales competencias; además, con la aprehensión de

las capacidades comunicativas y de orden social mejoraron el control de sus emociones, poniendo en práctica su comunicación verbal y no verbal mejorada.

Márquez et al. (2017) identificaron los progresos y equivocaciones realizadas en la comunicación de la gestión municipal de Montecristi, así como la interacción existente con el público interno y el efecto causado en la imagen de la institución percibida por los ciudadanos. De enfoque el mixto, la técnica fue la entrevista en profundidad a los funcionarios del municipio para conocer el pensamiento sobre la gestión de la comunicación, se utilizó la observación para identificar los componentes de la imagen institucional y también se aplicó un cuestionario. Uno de los resultados en función a la percepción a capacidades comunicativas en un 80% de los funcionarios del municipio afirma que existen falencias en los canales utilizados para la gestión comunicativa con los usuarios del municipio. Se concluye que la gestión de la comunicación, utiliza estrategias comunicativas que no están contempladas en su planificación, es decir trabaja de manera improvisada; además, en cuanto a la imagen institucional proyectada a los ciudadanos, no es la adecuada, a pesar de que cuenta con herramientas digitales no son aprovechadas por incapacidad en su manejo.

Por otro lado, (Paricio et al., 2020) desarrollaron un estudio para obtener información sobre el uso de recursos digitales para dar a conocer todo cuanto se hace al interior y exterior de la gestión municipal. El estudio fue aplicado al 100 % de ciudadanos de 542 municipios de Valencia. El enfoque fue cuantitativo; técnica análisis de contenido de la plataforma Mapa Infoparticipa, en la que los municipios publican comunicaciones a los ciudadanos para mantenerlos informados sobre su gestión, para la aplicación de la técnica se ha hecho uso de 52 indicadores para medir la transparencia y la participación ciudadana. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 92.25 % de los municipios no cumplían con la función de rendir cuentas el entorno ciudadano en los portales y páginas webs; asimismo, se comprobó que los municipios que tienen mayor población, hacen uso de las plataformas digitales, propiciando una mejor relación con los pobladores. El estudio concluye que la mayor parte de los municipios, que no están dando el uso adecuado a las plataformas digitales, sólo las han creado para dar cumplimiento a las disposiciones legales, desperdiciando el gran

potencial que tienen estas herramientas para poder tener una comunicación eficiente entre las autoridades y los usuarios.

Mesa & Marfil (2018) propusieron un diseño de un paradigma de comunicación corporativa, en la que los gobiernos municipales realicen sus comunicaciones de manera colectiva, mediante la aplicación de las asesorías de prensa de los municipios, destacando su importancia en las provincias y distritos con poca población. El estudio fue aplicado a cinco municipios de Granada, en la que se utilizó una metodología cualitativa, para realizar el proceso de la interpretación del comportamiento de las asesorías de prensa y cuantitativa al momento de realizar la comparación numérica de los datos, haciendo uso de un cuestionario para medir las dimensiones de la comunicación de los municipios. Como resultado se obtuvo que la aplicación del modelo de una comunicación corporativa entre los cinco municipios ha sido positiva, incidiendo en la marca e imagen institucional. El estudio concluye que ha sido muy importante la aplicación de la propuesta sobre la comunicación corporativa y donde ha tenido mayor impacto, ha sido en los municipios con poca población.

Por otro lado, Szafran (2016) realizó un estudio para percibir de qué forma un municipio administra y transmite la información referente a la gestión; el estudio estuvo conformado por a siete personas ligadas a la comunicación, la cultura, el área social y personajes políticos, que resaltan en la gestión. El enfoque aplicado al estudio fue el cualitativo, haciendo uso de entrevistas a personas consideradas importantes en la gestión del municipio, en relación a brindar la información requerida en el instrumento; asimismo, se ha aplicado el análisis documental; a las publicaciones con noticias relevantes que han sido divulgados por la institución municipal a los ciudadanos, las comunicaciones vertidas en las redes sociales, correo electrónico y páginas webs, utilizadas por los funcionarios del municipio. Como conclusión principal se obtuvo que en la gestión municipal para lograr la participación ciudadana es imprescindible hacer uso de las estrategias de una comunicación, consideradas como ingredientes necesarios, que permiten que las autoridades municipales puedan comunicarse con los ciudadanos, informando acerca de su gestión; logrando así actuar con

transparencia ante la comuna. En cuanto a los antecedentes nacionales vinculados con las variables de estudio tenemos:

Del mismo modo, (Vargas, 2019) realizó un estudio sobre influye la gestión y la acción comunicativa en una organización. El universo fue de 285 docentes se consideró una muestra de 164 catedráticos; de enfoque cuantitativo; método hipotético-deductivo; descriptivo; no experimental; transversal y de diseño correlacional causal. La técnica utilizada fue la estadística de regresión logística permitiendo establecer una asociación entre las dos variables de estudio. Se aplicó 03 cuestionarios para acopiar los datos requeridos de cada una de las variables de estudio. La correlación fue positiva con un resultado de 57.8, denotando la significancia. Finalmente, el estudio concluye que la comunicación institucional y la gestión administrativa influye de manera muy valiosa en la imagen de la institución, por lo que se recomienda que se establezcan mecanismos de una comunicación más efectiva para mejorar la imagen, haciendo uso de canales que permitan hacer conocer los aspectos positivos de la organización.

En cambio, (Malca, 2017), propuso un paradigma comunicativo de orden político con la finalidad de mejorar la administración edil. ; la población estuvo conformada por 11 municipios en el norte, de los cuales se tomó un muestreo no probabilístico de dos municipios, por ser más accesibles y representativos, para la aplicación de los instrumentos. El enfoque aplicado a la pesquisa es el cuantitativo, no experimental de tipo aplicada y propositiva; porque la pesquisa planteó, el desarrollo de un modelo que permita integrar la comunicación entre los municipios del norte del país. Se recurrió a técnicas e instrumentos para cada variable de estudio. En cuanto a los resultados el más relevante fue que los ciudadanos están de acuerdo con la propuesta del modelo de comunicación que integre a los municipios del norte del país; puesto que, la propuesta va a favorecer la gestión municipal y por ende beneficiará al progreso de las regiones del norte. Arriba a las siguientes conclusiones: (a) hay descontento mayoritario con las autoridades ediles y la forma como manejan los canales comunicativos y su relación con los pobladores, (b) uso de modelos tradicionales e ineficientes

creando aún más desconfianza e incredulidad en los ciudadanos respecto a las autoridades ediles.

De la misma manera, Almora (2018) comprobó que haciendo uso de un adecuado canal comunicativo y asertivo inciden en la solución de problemas conflictivos. La muestra se obtuvo de la aplicación de un censo a una población de 174 trabajadores; de enfoque cuantitativo; no experimental, de tipo básica y transversal, se aplicó la encuesta con 88 preguntas entre las tres variables de investigación, haciendo uso de una escala ordinal y para establecer el grado de fiabilidad de los instrumentos se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach. Se pudo probar que cuando los trabajadores hacen uso de una comunicación asertiva y el uso del afrontamiento, pueden resolver situaciones de conflicto entre ellos. Se concluye que aplicando la comunicación asertiva y el afrontamiento se mejora las relaciones interpersonales, incidiendo en la resolución de conflictos surgidas en el seno laboral.

Por su parte, (Ayllon, 2017) propuso un diseño de gestión municipal para mejorar la atención a los ciudadanos. El universo compuesto por 400 servidores nombrados y contratados; la muestra estuvo conformada entre personal nombrado y contratado, para ello se seleccionó a 80 trabajadores y 100 ciudadanos que viven cerca al municipio. La pesquisa fue de tipo básica; descriptiva – explicativa; no experimental; transversal; técnica utilizada, encuesta e indagación de documentos. Resultados, se afirma que un 78% de los pobladores confirman desconocer sobre gestión municipal; 94 % desconoce de la existencia de los documentos de gestión por resultados, en la que se evidencia claramente la falta de transparencia del municipio. Por lo tanto, se concluye que los trabajadores y ciudadanos manifiestan que es indispensable diseñar un modelo de administración municipal que permita a los ciudadanos tener la información de los resultados de cómo se están beneficiando en relación a la implementación de programas que permita la implementación de los servicios como el abastecimiento de agua, luz, entre otros.

Avila (2019) estableció la correlación existente entre la gestión municipal y el liderazgo transformacional. La población estuvo conformada por 61

trabajadores, quienes en su totalidad fueron considerados para la muestra de tipo censal. De enfoque cuantitativo; no experimental y correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios con escalas numéricas para valorar las respuestas de los encuestados. En los resultados se observa la existencia significativa de correlación estadística Rho de Spearman=0.954 entre la gestión municipal y el liderazgo transformacional, en la que se logró establecer que el 80.3 % de los que trabajan en el municipio consideran que el liderazgo de las autoridades es excelente y el 82% consideran que la gestión municipal también es adecuada. Se obtiene como conclusión principal, que cuando el líder del municipio tiene la capacidad de poder influir de manera positiva en las personas que tiene bajo su autoridad, también se mejora la gestión institucional de forma muy significativa, logrando incrementar la motivación de los trabajadores y por ende mejorar el desempeño en su trabajo; debido al buen manejo de las competencias comunicativas del líder, quien hace sentir a las personas, que se interesa en su bienestar y en su desarrollo personal y profesional.

De la misma manera, Delgado (2020) propuso un modelo de administración para efectivizar el accionar ciudadano e involucrarse en los procesos de planificación del presupuesto municipal. La muestra estuvo conformada por 149 pobladores del distrito El Dorado. De enfoque cuantitativo; no experimental; descriptivo propositivo. Las dimensiones consideradas en el estudio: (a) participación de los ciudadanos en las organizaciones colectivas civiles, (b) participación en lugares públicos manera democrática, (c) participar en el presupuesto participativo y (d) participar en la formulación de propuestas para la rendición de cuentas de las autoridades. Los resultados obtenidos son predominantemente deficientes. En relación a la participación ciudadana el resultado ha sido de 36% y en cuanto al presupuesto participativo se tuvo un nivel deficiente de 38%. Se concluyó que es necesario realizar una propuesta en la que se pueda vincular la participación de los pobladores con el presupuesto participativo para mejorar la elaboración del presupuesto edil; invocar a los ciudadanos a involucrar en decisiones municipales.

Por último, Casiano & Cueva (2020) argumentaron el grado de percepción que tienen los ciudadanos respecto a su municipalidad. En este

estudio se consideró a la población, a personas de 18 hasta 64 años; se consideró para la muestra a 132 ciudadanos, con un muestreo probabilístico; de enfoque se cuantitativo; descriptivo y correlacional. Como toda pesquisa se hizo uso de las entrevistas y los cuestionarios pertinentes. Los resultados respondieron a la aplicación del test de Chi-cuadrado y el test Exacto de Fisher. Los resultados en relación a la percepción dieron como indicador negativo en 30,99%, de esta manera también se pudo verificar el grado de dependencia entre el nivel de confianza y la apreciación de los usuarios acerca de las asistencias básicas, por parte de del municipio. Por lo tanto, se concluye que, si los pobladores tienen una percepción negativa acerca de la prestación de las asistencias básicas brindadas por el municipio, en tal sentido, hay una visible desaprobación.

En relación a las teorías que sostienen los fundamentos teóricos sobre la comunicación se optó por la teoría de comunicación estratégica de Marshall McLuhan, quien se adelantó en su tiempo afirmando que los medios y tecnologías tendrían un gran impacto en la cultura de las sociedades y las comunicaciones digitales. Introdujo el concepto de la tétrada que ha permitido comprender los diversos cambios culturales producidos por los medios y tecnologías de comunicación, enfatizó que éstos, vienen a ser como unas extensiones de nuestros sentidos y el cuerpo. También afirmó que las organizaciones son consideradas como prolongaciones de los seres humanos, en tal sentido, la tétrada mcluhiana actualmente es utilizada por muchas organizaciones a escala mundial por su versatilidad en la mejora de la gestión (Islas, 2012).. Del mismo modo, todo medio de comunicación se convierte en un instrumento eficaz que puede despedazar o desaparecer a otros medios y a grupos de personas; ejemplo de ello la internet desplazó a los mensajes escritos en papel y por ende, el trabajo de los carteros ha desaparecido, asimismo, ha disminuido el uso de la televisión, los periódicos y las llamadas por teléfono (McLuhan, 1996).

Por otro lado, la teoría de la comunicación colectiva o de masas de Harold Lasswel cobra importancia para abordar la temática de estudio. La mencionada teoría aplica una fórmula compuesta por un emisor haciendo uso de los canales

comunicativos para llegar al receptor y el impacto que ocasionará. Esta fórmula también es aplicable a la comunicación interpersonal o de grupos pequeños. El objetivo principal era poder estudiar el proceso de una comunicación efectiva que permita lograr que el mensaje llegue al receptor de tal manera, que se cumpla con el objetivo del proceso comunicativo (Aguado, 2004). Del mismo modo, (Vega et al., 2021) en relación a la teoría planteada por Lasswel resalta funciones cumplidas por el cuarto poder al interior de la sociedad, como son: La vigilancia del contexto social, la lectura interpretativa de acciones y hechos ejecutados por los medios y finalmente la transmisión seleccionada por los receptores.

En referencia a las inconstantes de estudio se considera en primer lugar la variable de la comunicación institucional. Es necesario destacar que los municipios cuentan dentro de su estructura organizacional con una oficina especializada en difundir los mensajes institucionales que estén relacionados con el plan estratégico de la administración del municipio, de tal manera que se logre potenciar los elementos que comprende la entidad del municipio de manera eficiente, haciendo uso de los mecanismos de difusión que se encuentren dentro del plan de comunicación (Simelio et al., 2021). Actualmente los gobiernos municipales según las normas establecidas, tienen la obligación de comunicar a sus gobernados sus actividades. Por ello, el gobierno local debe producir y emitir mensajes a los vecinos sobre los trabajos realizados e informar sobre aquellas obras que se encuentran todavía pendientes. De acuerdo con Márquez et al. (2017) cuando en la gestión municipal existe una errada gestión de comunicación, esta se convierte en una barrera para la percepción de una buena imagen institucional y una mala gestión del gobierno municipal.

En relación a la Comunicación Verderber et al. (2017) reconocieron que este proceso es un poco complicado, puesto que para poder transmitir uno o varios mensajes, es necesario que las personas tengamos desarrolladas las capacidades de interpretar y expresar de manera coordinada la información para que los receptores reciban la información en términos significativos como han sido gestados. Además, para alcanzar las metas trazadas en la sociedad, como seres individuales y sociales; por lo tanto, con la comunicación las personas

logramos hacer llegar los mensajes, ya sea mediante las expresiones verbales o haciendo uso del lenguaje no verbal y de allí se desprende como los seres humanos codifiquen sus mensajes y como éstos sean interpretados por los demás, conocido como la decodificación del mensaje. Para que exista una buena comunicación, es necesario que el interlocutor crea en el emisor, esto conlleva a una confianza bilateral.

De acuerdo a O'Cormor & Seymour (2007), la comunicación es posible entre las personas, cuando transferimos información a una o a varias personas para luego, recepcionar las respuestas y éstas se dan en función a los estados emocionales . Por ello, la importancia de observar atentamente la reacción de los interlocutores al momento de la recepción de los mensajes. Este proceso nos indica la constancia significativa en las interrelaciones; donde concurren varios elementos verbales, para verbales, kinestésicos y otros. Cabe destacar, la postura, los gestos, el contacto visual constituyen un 55 %; la entonación, el timbre de voz, ocupa un 38%, las palabras empleadas para transmitir información, ocupa un 7%. De acuerdo, a esta distribución, la que tiene mayor peso en una conversación, podemos estar seguros que no importa mucho como expresamos nuestras ideas mediante la palabra, sino la forma en que transmitimos el mensaje. La forma en que miramos a nuestros interlocutores, el movimiento de nuestras manos, la calidez de la voz al momento de emitir el mensaje, es lo que realmente tendrá el impacto que se necesita para lograr un resultado exitoso en la comunicación; cuando nos comunicamos con nuestros interlocutores tener presente, lo que podemos causar con nuestro discurso o nuestro silencio. En este sentido, en toda comunicación la importancia del acercamiento que hace posible el cabal entendimiento del mensaje para evitar distorsiones; siendo funcional al interior de las instituciones, por ello la idoneidad de los encargados de emitir los mensajes Uriarte (2020).

Cabe destacar, el éxito de toda gestión municipal gira en torno a una buena comunicación. En este sentido Traverso et al. (2017) afirma que actualmente las instituciones para lograr tener éxito en su gestión, están apostando por desarrollar habilidades comunicativas entre los colaboradores; de esta manera, si las personas que atienden a los clientes o usuarios tienen

cualidades comunicativas desarrolladas, los mensajes transmitidos serán comprendidos, ya que el emisor y el receptor codificarán la información de la misma manera.

En la comunicación lo que se pretende es poder obtener resultados de calidad y que éstos puedan mantenerse en el tiempo, haciendo uso de los procesos de conversación o diálogo y que lamentablemente en nuestro entorno político, nuestras autoridades no han podido desarrollar este tipo de comunicación. Las personas somos seres sociales y por tanto estamos en constante relación con los demás y por esto es tan necesario que desarrollemos la capacidad de expresarnos y comunicarnos de manera eficiente, puesto que un mal entendido es causa suficiente para que se produzca un conflicto en las relaciones interpersonales de toda organización pública y privada; entonces, para que exista una buena comunicación, el mensaje que se desea transmitir debe hacerse correctamente, de tal forma que se pueda capturar la atención de nuestros interlocutores, es decir quien recibe el mensaje debe comprender el sentido y el propósito que se desea comunicar.

Por ello, cuando se presentan dificultades en la gestión de un gobierno municipal, ya sea provincial o distrital de una determinada provincia o distrito, la buena comunicación se ha convertido en el factor más importante para obtener la información necesaria sobre lo que necesitan los usuarios, en relación a los servicios públicos; lo que permitirá formular acciones de orden político y público para atender a los pobladores. Los entes comunicativos más influyentes son: emisor, receptor, canal y el mensaje. Emisor, viene a ser la persona o empresa u organización que se va a encargar de transmitir el mensaje, es el encargado de enviar la información a los interlocutores, porque es la que posee la información o las ideas. El emisor se encarga de codificar la información mediante un sistema de símbolos, que los deberá compartir a los participantes receptores de la comunicación. Receptor, está comprendido por aquella persona que acepta los mensajes que emite el emisor, encargada de recibir el mensaje. Mensaje, vienen a ser las ideas o información que el emisor va a transmitir al receptor, quiere decir que es el contenido de la comunicación; En cambio, cuando la transmisión del mensaje se realiza por medios técnicos, se hará uso de libros, material impreso,

la prensa, la televisión, la radio y actualmente se hace uso de la internet (Santos, 2012).

Por otro lado, la importancia del código comunicativo radica que ésta se dé de manera efectiva (Gómez, 2016). Es pertinente citar los tipos de comunicación, para el estudio de una comunicación institucional, se tendrá en cuenta la comunicación interpersonal y la intrapersonal, la comunicación en pequeños grupos y de masas, la comunicación pública y la forma de comunicarse; la intrapersonal se da cuando las personas nos cuestionamos a nosotros mismos, está compuesta por las interacciones que se producen en nuestra mente, en la que casi todo el día estamos hablando con nosotros mismos. Es importante la comunicación intrapersonal, ya que con ella podremos tener un auto concepto y una autoestima que nos permitirá poder enfrentarnos a situaciones nuevas, con personas desconocidas (Verderber et al., 2017).

Por otro lado, la comunicación interpersonal, es el escenario en que las personas interactuamos todo el tiempo, por ser seres sociales, con una o más personas. Cuando conversamos con la familia, los amigos, compañeros de trabajo, cuando hacemos uso de los mensajes de texto para comunicarnos con nuestros jefes o autoridades, todos son ejemplos de la comunicación interpersonal. Comunicación en grupos pequeños, esta comunicación se da entre tres y 20 personas, que se reúnen para realizar interacciones comunicacionales y tener como resultado una buena comunicación. Ejemplo de estos grupos pequeños tenemos cuando las familias se reúnen, reunión de amigos o compañeros de trabajo, entre otras. Esta comunicación que se da en grupos pequeños, puede darse en escenarios en que los participantes se encuentren cara a cara o también haciendo uso de la comunicación en línea, haciendo uso del internet. Comunicación pública, es aquella que se produce con más de 20 participantes, ejemplo de este tipo de comunicación es cuando hay discursos políticos, eventos de presentaciones de un libro, foros, discursos de candidatos a un cargo público, entre otros. En esta comunicación los participantes pueden estar de manera presencial o virtual, haciendo uso de las bondades que nos proporciona el internet. Actualmente en la comunicación pública se está incrementando el uso del internet, por medio de la utilización de

las redes sociales, para llevar el mensaje que se desea transmitir a los participantes interesados (Verderber et al., 2017).

Asimismo, se tiene la comunicación masiva, en este tipo de comunicación se presenta el mensaje haciendo uso de medios masivos a una gran cantidad de participantes. Esta comunicación hace uso de la televisión, la radio, periódicos, revistas y anuncios, para hacer llegar los mensajes a todas las partes de la población de manera masiva. “La comunicación de masas va dirigida a unas audiencias relativamente amplias y heterogéneas que son anónimas para el comunicador. Los mensajes son transmitidos públicamente y sincronizados para llegar rápidamente a la mayoría de la audiencia...”(Báez, 2000, 17).

Para Robbins & Judge (2009), la comunicación verbal, está referida a las interacciones que realizamos las personas haciendo uso de las palabras para poder comunicarnos. Las palabras las usamos cuando escribimos y cuando hacemos uso del habla, entonces hacemos uso de las palabras para expresar nuestros sentimientos, para convencer a las demás personas, para engañar, para recitar, entre otras. El uso de la lingüística y no lingüística comunicativa en la vida social es importante y lo que ella demanda. Cuando hacemos uso de las palabras, haciendo uso del habla, usando una lengua determinada, podemos decir que tenemos una comunicación oral. Como ejemplos de una comunicación oral, tenemos cuando se da una conversación frente a frente entre el emisor y el receptor, mediante una llamada telefónica o un video llamado, un mensaje de voz. Asimismo, “la comunicación escrita incluye memorandos, cartas, transmisiones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, periódicos organizacionales, noticias colocadas en tableros de boletines, o cualquier otro dispositivo que se transmita por medio de palabras o símbolos escritos”.

Por otro lado Báez (2000) sostiene que para comunicarnos de manera escrita, se debe hacer uso de los grafemas, para emitir un mensaje, por ejemplo, cuando escribimos chats en el WhatsApp, en el correo electrónico y en las redes sociales. También podemos transmitir el mensaje mediante la escritura de un libro, un artículo en las revistas, documentos diversos como comunicados, notas de prensa, documentos administrativos y comerciales. Por otro lado, destacar la

importancia de la contextualización de la comunicación, por ende, el efecto que causará en todas las personas acorde a sus expectativas, la incidencia del contexto abarca ámbitos propios de toda sociedad y el sistema emocional de quienes lo integral, asimismo, el avance de la tecnología digital inconscientemente aleja la cercanía de los elementos fundamentales de toda comunicación e impidiendo las interrelaciones y el contacto directo al momento de la emisión de los mensajes, muchas veces es determinante el estado emocional de los individuos para una adecuada interpretación de todo lo emitido por el receptor. Asimismo, la herencia cultural tiene injerencia en el comportamiento de las personas ya sea aceptando o disintiendo ante posiciones o posturas comunicativas (Verderber et ál., 2017).

Del mismo modo, una buena comunicación debe ser óptima entre quienes están al frente de la conducción de instituciones estatales y no estatales; manteniendo la misión y visión institucional. En este sentido, los cambios frecuentes demandan de estrategias pertinentes para construir una estructura organizativa sobre la base de una adecuada comunicación. (Verderber et ál., 2017, p. 33). Asimismo, es necesario considerar algunas habilidades comunicativas, como la empatía, factor imprescindible en las interrelaciones, vía de tránsito hacia la comprensión de las actitudes y emociones de los interlocutores, pero sin llegar a la permisividad del momento; cabe indicar, la trascendencia de todo el conglomerado comunicativo, la vitalidad de conocer de cerca situaciones conflictivas de cada persona y los medios como la empatía y todo los recursos: verbales, textuales y corporales (Álava, 2015).

Otra habilidad comunicativa es la Escucha activa, la cual es cuando demostramos a nuestro interlocutor que le estamos prestando atención, tanto a lo que está expresando con sus palabras, como a sus ideas, pensamientos y sentimientos “Escucharemos de forma activa cuando estemos atentos a todo el proceso de la comunicación; es decir, además de escuchar el mensaje verbal, observaremos y analizaremos con detenimiento toda la comunicación no verbal de nuestros interlocutores” (Álava, 2015, p. 29). En la escucha activa existen señales que nos permitirán poder interactuar mejor con nuestros interlocutores, entre estas estrategias que nos permitirá una escucha activa están: Mirar

directamente a los ojos, acercarnos físicamente, mantener una expresión facial de atención, movimientos de cabeza y manos para estimular a nuestro interlocutor para que nos tenga confianza, transmitir persuasiones faciales, para romper el hielo para que la otra persona se sienta bien, entre otras estrategias más (Álava, 2015). Cabe considerar la asertividad, considerada como la capacidad que tenemos las personas para poder expresar nuestros pensamientos y sentimientos de tal forma que nuestros interlocutores no se sientan mal u ofendidos (Álava, 2015 p. 39).

En relación a la dimensión de la comunicación electrónica considerado como aporte de singular importancia para las personas en su desenvolvimiento profesional y social; cabe mencionar, las plataformas digitales, las redes sociales entre otros (Robbins & Judge, 2009). Así, para Mark Zuckerberg fundador de Facebook, la versatilidad de este medio de comunicación facilita haciendo factible el acercamiento de las personas dependiendo de su ámbito laboral o filial, es decir, va más allá de ser una simple red social. En estos precisos momentos la red digital posibilita la transmisión de instantánea de contenidos informativos a millones de personas según el área de su interés (Robbins & Judge, 2009), por ello es necesario el uso de las redes sociales para mantenerse informado sobre las necesidades y calidad de los servicios básicos que brinda el municipio a los usuarios y reducir sus problemas mediante la comunicación horizontal (Durusoy, 2018).

Con relación a los canales de comunicación que vienen a constituir las fuentes de información con sus propias particularidades que van desde lo privado a lo social donde claramente se pone de manifiesto los recursos verbales como no verbales en su clara intención de comunicar (Robbins & Judge, 2009, p. 367).

En vista de lo afirmado, actualmente muchos directivos están optando por utilizar el canal de realizar reuniones en vivo con los trabajadores y usuarios, para facilitar la comunicación y salir de las cuatro paredes de sus oficinas en las que no tienen contacto directo con las personas. Está comprobado que los directivos más exitosos en la actualidad hacen uso de medios versátiles para emitir contenidos como las reuniones interactivas que permite el acercamiento

haciendo uso de las imágenes, sonido en vivo, permitiendo que las personas puedan verse, oírse y hablarse entre sí, sin que se encuentren físicamente en un mismo lugar. Actualmente esta forma de comunicación se ha hecho indispensable por flexibilidad permitiendo que en tiempo real muchas instituciones públicas y privadas puedan reunirse con los empleados y usuarios desde sus casas u oficinas (Robbins & Judge, 2009), en tal sentido, las autoridades para recuperar la confianza y credibilidad de los usuarios, deben utilizar una comunicación efectiva, haciendo uso de canales de comunicación, como el uso de las páginas Web (Rebolledo et al., 2017). Al respecto, muchas autoridades locales prefieren hacer uso de Facebook para transmitirles información e interactuar con los ciudadanos, mediante la transmisión de vídeos y fotos (Baltz, 2020), en cambio, hay autoridades que prefieren hacer uso de Twitter, para poder conocer las tendencias de los usuarios, transmitirles información que los eduque, recibiendo sugerencias y respondiendo a sus inquietudes (Caldevilla-Domínguez et al., 2021).

Finalmente, se tiene la dimensión de las barreras de la comunicación. Dentro de las principales barreras tenemos a las emociones, ya que es importante tomar en cuenta el estado anímico del receptor al momento de recibir una comunicación, ya que la interpretará de forma diferente si se encuentra molesto, triste o si se encuentra alegre, cuya interpretación del mensaje será otra. Por ello, la importancia de quien transmite el mensaje, tomen en cuenta como se encuentran las personas que recibirá, la información, ya que depende mucho, el resultado que se obtenga y si se cumplirá el propósito comunicativo. También tenemos el lenguaje, ya que “las palabras significan cosas diferentes para personas distintas: edad, educación y antecedentes culturales, son tres de las variables más obvias que influyen en el lenguaje que usa una persona y las definiciones que da a las palabras” (Robbins & Judge, 2009). Manifiestamente, la necesidad de responder a características de las personas encargadas de cumplir estas funciones.

Por último tenemos la barrera de la situación contextual, que tiene mucho que ver con la diversidad cultural, elemento influyente en el proceder de los sujetos por citar los países asiáticos considerados culturas de alto contexto;

porque en ellos, la sutileza de los gestos y los títulos nobiliarios tiene significados relevantes, en cambio para las culturas europeas y norteamericanas la comunicación lingüística está primero; luego la expresión corporal y las designaciones sociales (Robbins & Judge, 2009).

Por esta razón esta dimensión de las barreras comunicacionales del contexto cultural es imprescindible en la investigación; el municipio que ha sido objeto de estudio, por su ubicación geográfica y lingüística requiere de funcionarios que tengan estos requisitos para hacer factible la comunicación y la atención a los usuarios. No debemos dejar de lado la existencia de un número considerable de personas quechua-hablantes que viven en la jurisdicción de la comuna; quienes, como todo ciudadano responsable acuden a la municipalidad a realizar diferentes gestiones, al respecto (Hopkyns & Hoven, 2021), sostuvo que para superar las barreras comunicativas y tener una comunicación efectiva con los usuarios, es necesario que las autoridades consideren en su gestión, la inclusión lingüística, acortando las brechas de una comunicación deficiente.

La investigación en referencia a la gestión municipal tiene sustento teórico en los planteamientos de Henri Fayol, Daniel Katz y Robert Kahn. La teoría de la gestión administrativa desarrollada por Fayol argumenta, donde hay una organización debe haber una buena administración; destaca el papel de los líderes para gestionar coordinadamente la organización que dirige. Además, debe existir una relación armónica en función de una comunicación abierta con cada miembro de la organización y alcanzar los objetivos trazados precedentemente. Por tal razón, toda organización requiere de personas con un gran talento e inteligencia comunicativa y autoridad (Beltrán & López, 2018).

También destacar, el logro de la eficiencia es debido a la estructura organizativa y las interrelaciones que se suscitan al interior, del mismo modo, las organizaciones deben planificar, organizar dirigir, controlar las actividades y el trabajo a realizar al margen de la tamaño que ostenten (Sotomayor, 2009).

En cambio, la teoría de los sistemas abiertos argumenta que en toda organización existen sistemas que a su vez se dividen en subsistemas

integrados por un líder, sublíderes y trabajadores; quienes están interrelacionados, cuya función principal es lograr que se produzcan los procesos de la estructura de la organización (Beltrán & López, 2018). Por otro lado, las organizaciones tienen la propiedad de adaptación a contextos diversos produciéndose el aprendizaje y la auto organización; esta teoría propone que en toda organización debe existir el binomio insumos- resultados; todo resultado debe producir feedback. Del mismo modo, la necesidad de trabajar organizativamente en la consecución de metas organizativas y de los miembros que la conforman (Chiavenato, 2007).

En tal sentido, es necesario que las teorías de la administración moderna, ofrezcan opciones de solución a los problemas organizativos, empresariales o gubernamentales sobre la base de principios y valores éticos que contribuyan a una verdadera satisfacción bipartita (Ballina, 2019).

En la gestión municipal, la necesidad de vincular relaciones comunicativas entre autoridades y usuarios, siempre al amparo de la norma municipal; artículo 10° menciona: “Mantener comunicación con las organizaciones sociales y los vecinos a fin de informar al concejo municipal y proponer la solución de problemas” (Ley N° 27972, 2003). Esto significa que las autoridades ediles ya sean provinciales o distritales tienen como función entablar de manera permanente una comunicación fluida y constante con los vecinos haciendo uso de la comunicación de manera personal, es decir de cara a cara o haciendo uso de otras formas de comunicación. Siguiendo con la misma ley en el articulado N° 148 dice: “Los gobiernos locales deberán contar con portales de transparencia en Internet, siempre y cuando existan posibilidades técnicas en el lugar. En los lugares en que no se cuente con presupuesto para implementar los portales de transparencia, se cumplirá con publicar periódicamente la información respectiva a través de otro medio de comunicación social” (N° 27972, 2003) , el gobierno local objeto de estudio, si es el caso de que cuenta con las posibilidades técnicas para implementar canales electrónicos para mantener una comunicación permanente con los vecinos y así poder tener una base de datos que permita a las autoridades municipales cerrar las brechas de necesidades.

A nuestro entender toda gestión municipal debe realizar sus actividades con visión participativa para mejorar los factores tripartitos y todo en beneficio de la comunidad. Para ello, es necesario que las autoridades municipales durante su gestión hagan una planificación que permita hacer uso de todos los recursos materiales e inmateriales de manera eficiente y eficaz con una visión de crecimiento y progreso. Por otro lado, Quispe et al. (2021) sostuvieron que la gestión municipal está conformada por un conjunto de acciones que está encargada de la administración de manera eficiente de los recursos con los que cuenta un municipio para atender las necesidades ciudadanas. En cambio, Estrada (2019), sostiene que gestionar un municipio implica desarrollar un conjunto de acciones estratégicas, empleando técnicas adecuadas, que permitan el desarrollo interno y a la vez, éstas puedan ser proyectadas a la población con la finalidad de transmitir la imagen de una autoridad comprometida, eficiente, moderno y serio que trabaje para cumplir las perspectivas de los ciudadanos. Del mismo modo (Isch, 1996, citado por Quispe et al., 2021) argumentan que para realizar una exitosa gestión municipal es necesario que las autoridades realicen la implementación de diversas acciones que les permita el cumplimiento de todo lo planificado a nivel institucional, tomando en consideración el uso responsable de los recursos de la comuna.

En ese sentido, las personas encargadas de la gestión municipal, deben realizar acciones para concretar todo cuanto han planificado, haciendo uso responsable de los recursos con los que cuenta el municipio; de ahí parte la responsabilidad administrativa que señala el camino de una óptima gestión. Las autoridades del gobierno municipal son responsables de los recursos de la comuna, tienen en sus manos la gran responsabilidad de llevar a cabo de manera responsable la organización del territorio y administración de las principales prioridades, en lo referente a los servicios y asistencia de los pobladores. La gestión debe adaptarse al uso de las tecnologías, que les permita estar más cerca de los ciudadanos y recibir críticas y sugerencias para mejorar la planificación y gestión del municipio (Mello et al., 2020). Un gobierno municipal inteligente, es cuando hace uso de la comunicación mediante las plataformas digitales de manera horizontal, lo cual mejora el intercambio de información con

los ciudadanos, brindando servicios públicos de manera más eficiente y transparente (Przeybilovicz et al., 2018).

En relación al tercer nivel de gobierno, éstos dentro de sus atribuciones son entes autónomos dentro del alcance de sus jurisdicciones reguladas por las normas vigentes, de los cuales, la importancia de tender puentes de acciones participativas antes los temas oficiales como las necesidades objetivas de los usuarios (Ley N° 27972, 2003).

Dentro de este orden, se entiende que todo gobierno local, que cuenta con personería jurídica pública estatal el cual ejerce la gobernanza y administración del municipio, dentro de su jurisdicción territorial, asumiendo las funciones, competencias, atribuciones y deberes asignados en las normas de cada país, como son las atribuciones funcionales de trabajar de manera conjunta por satisfacer las necesidades de la población y territorio. En tal sentido, toda gestión municipal es responsable de promover y conducir el crecimiento de la comuna, apoyada en una visión integral y compartida entre los gestores del gobierno local, quienes, contando con una amplia experiencia, conocimientos y proximidad a la población. Las personas que se encuentren frente a los usuarios visualizarán de manera directa la real situación de los asuntos: económicos, sociales, culturales y territoriales. Una gestión es próspera cuando los lineamientos son integrales bajo la visión cooperativa, donde cada componente de la sociedad suma con su fidedigna participación al margen de las sutiles imposiciones; tener una visión compartida, es una característica y cualidad que las autoridades del gobierno municipal deben desarrollar, puesto que es la única forma para lograr los objetivos propuestos; al involucrar a todas las personas se está fomentando en trabajo en equipo, donde nadie es más o menos (Senge, 2011).

En relación a las dimensiones; principios de una sólida gestión como son: el servicio insuperable que se brinda a los ciudadanos en base al accionar bilateral que existe entre la autoridad y los pobladores, además, la ejecución estratégica de adelantarse a hechos y la actuación inmediata buscando la credibilidad de una gestión regida por la transparencia y descentralización como

senda de interrelación informativa abierta y constante en aras de una proactividad (SISMAP MUNICIPAL, 2016). De acuerdo, a este estudio los principios establecidos para realizar una buena gestión municipal deben estar en función de principios establecidos entre ellos tenemos: pensamiento estratégico, transparencia, distribución del poder, participación y plataformas informativas. Asimismo, eficiencia y eficacia; elementos clave de todo éxito administrativo en organizaciones, cabe recalcar, se pueden ser eficaces sin ser eficientes o viceversa (Chiavenato, 2007).

Según Chan y Karim, 2012 citado en Rocha & Rover (2019) argumentaron que la eficiencia de un gobierno es la capacidad que tiene para maximizar las actividades de acuerdo a los recursos con los que cuenta la organización que tiene a su cargo o en caso que no cuente con muchos recursos deberá reducir los gastos según el caso. Por ello, la eficiencia es un indicador de efectividad que incide sobre las acciones políticas de los gobiernos. Es de suma importancia que los responsables de realizar el gasto público lo hagan de manera eficiente, ya que tienen la responsabilidad ante los ciudadanos de realizar la rendición de cuentas, más aún cuando los recursos son escasos, por ello es indispensable que para promover el desarrollo de un país se realice de manera eficiente el uso de los recursos asignados. Asimismo, Céspedes (2019), sostuvo que la gestión municipal debe ser una labor compartida para efectivizar el bienestar de los ciudadanos y de la misma gestión edil, es decir, es un proceso en el que se debe trabajar de forma eficiente y eficaz los recursos con los que dispone el municipio.

Los espacios de participación son un derecho de los pobladores a participar e intervenir en las decisiones de la administración municipal. Al respecto Acurio (2009) cita a la carta magna donde señala que todos los peruanos tenemos derecho a participar en temas públicos: referéndum, revocatoria y rendición de cuentas de las autoridades. Asimismo, el derecho que tenemos para elegir y ser elegidos acorde a lo establecido en las normas pertinentes.

Del mismo modo, en la ley de municipalidades. Los ciudadanos pueden participar en las elecciones de cargos públicos, formular iniciativas a favor de los pobladores. participar en el referéndum, hacer denuncias sobre actos dolosos y el derecho a recibir información, participar en reuniones abiertas convocadas por las autoridades de acuerdo a las normas establecidas, también tienen derecho a participar en los comités de gestión y finalmente poder participar en las juntas vecinales, rondas campesinas, agrupaciones de vecinos y de cualquier otra organización de ciudadanos que conforman el municipio (Acurio, 2009).

Con respecto al pensamiento estratégico Arraiza (2019) sostuvo que no sólo es suficiente que una institución cuente con un plan estratégico, el cuál es considerado de mucha importancia para el desarrollo de una jurisdicción territorial, puesto que quienes están encargados de la dirección, deben contar con instrumentos de administración estratégica, las que están constituidas por la coordinación de las entidades internas o externas de la organización y con estos pensamientos se desarrollará estrategias que hagan posible el logro de todo lo planificado. Asimismo, Noguera et al. (2014), manifestó que en la percepción de un estratega se hayan un conjunto de sapiencias, ya sean de carácter intuitivo o racional, para luego seleccionar aquellas que constituirán el pensamiento estratégico que plasmará en su plan estratégico.

En función de este marco se analiza el pensamiento estratégico como herramienta de competitividad, realizado por (Godínez et al., 2019), cuyos resultados demostraron que existe una significativa relación entre el pensamiento estratégico y el grado de competencia en las organizaciones. Esto significa, que cuando los líderes de una organización aplican un pensamiento estratégico, claramente se diferencian de las prácticas convencionales. Para ello, es necesario que el líder sea creativo e intuitivo, flexible, observador, con lo que pueda ir descubriendo nuevas estrategias que irán surgiendo tanto al interior como al exterior de la organización, por ello es necesario que las autoridades y sus colaboradores desarrollen habilidades blandas que les permita dejar fluir constantemente nuevas formas de pensamiento en pro del desarrollo institucional.

Dentro de este orden de ideas, el pensamiento estratégico, considerado como un proceso mental, va a permitir tener una visión de cómo será la organización más adelante, de tal forma que se ubique en un lugar privilegiado en comparación con otras organizaciones, otorgándole la ventaja de ser competitivo ante las demás organizaciones. El pensamiento estratégico es considerado como un conjunto de herramientas que va a permitir el logro de las metas trazadas, logrando vencer los obstáculos que se presenten. El pensamiento estratégico sirve para medir cómo será el futuro de la organización, ya que dependerá de las estrategias que se apliquen para evaluar los resultados. Finalmente es necesario diferenciar entre el pensamiento estratégico y el plan estratégico. El pensamiento estratégico viene a ser la generación de las ideas con una visión de futuro de la organización, es la habilidad que tiene un gestor para optimizar los recursos y enfocarlos al logro de los objetivos, mientras que el planeamiento estratégico es la parte en que las ideas son materializadas en una planificación. Ambos están orientados al crecimiento positivo de los usuarios y de las organizaciones.

Del mismo modo, la transparencia para acceder a información en todas las entidades públicas, contemplada en la carta magna. Asimismo, en la ley de transparencia se estipula que todos los funcionarios del estado tienen la obligación de hacer de dominio público la información que se produce en las entidades de los gobiernos en sus diferentes niveles. Para ello las instituciones públicas están en la obligación de adoptar estrategias que promuevan la transparencia y publicación de la información, por medio de la designación de una persona encargada de cumplir con esta disposición, el no cumplimiento es conduce a sanciones correspondiente.

Las entidades del estado, de manera progresiva deberán implementar portales de información, mediante el uso de plataformas digitales. Los gobiernos locales mejoran sustantivamente su gestión, con el uso de herramientas digitales que le permite comunicarse e interactuar con los ciudadanos, básicamente con el uso de las redes sociales (Mori et al., 2020). El uso de herramientas digitales favorece la participación ciudadana en los sitios webs institucionales, lo que mantiene informada a la ciudadanía sobre asuntos referentes a las funciones

que realizan las autoridades municipales (Herrero et al., 2021). La información que las entidades del estado deben brindar a la población y publicar son: Identificación de la entidad con su nombre, logo, organigramas, entre otros; información relacionada al presupuesto, que contenga información sobre los gastos realizados en las obras públicas, sueldos de los funcionarios y proyectos de inversión (Ley N° 27806, 2002).

Por otro lado, Arévalo & Barbarán (2021) sustentaron que la corrupción es el principal problema por el que está atravesando la sociedad peruana, para poder mitigar de alguna manera esta preocupación es promover e incrementar formas que permita transparentar las acciones y actividades del gobierno. Las autoridades tienen el deber de trabajar de manera transparente a favor de las jurisdicciones territoriales que tienen a su cargo, de utilizar los recursos de manera transparente y haciéndolo público a los ciudadanos. Los funcionarios tienen la obligación de realizar la rendición de cuentas a la población, mostrando el avance o culminación de los proyectos, comunicar las dificultades que se presentaron y los resultados de la administración. Asimismo, Quispe et al. (2021) manifestaron para que un gobierno municipal tenga la legitimidad, es necesario que la población tenga la percepción de que está trabajando de manera eficiente y eficaz, administrando los recursos de manera responsable y que se comunique a la población sobre los procesos y resultados, asimismo, es necesario que la población perciba que tiene el derecho y la libertad de participar en la gestión de su municipio.

Finalmente, las personas encargadas de las oficinas de comunicación en los municipios, actúan como voceros de la gestión de los alcaldes en turno, dejando de lado el verdadero fin para lo cual han sido creadas, que es gestionar la información que debe ser brindada a la ciudadanía, haciendo de la tecnología digital institucional en aras de una transparencia edil. Es recomendable informar a la ciudadanía asuntos de interés como acuerdos de concejo y abrir un espacio digital para recibir sugerencias y criticar a la administración, todo ello, para mejorar la gestión (Simelio et al., 2021).

En referencia a la dimensión de descentralización y participación Revello 1999, citado por Quispe et al. (2021) mencionaron que estos elementos contribuyen para fortalecer el proceso de la democratización, para ello es necesario la distribución y el traslado del poder a lugares cercanos a los pobladores con necesidades urgentes para ser atendidas por el gobierno. Mediante la descentralización se promueve la participación de los ciudadanos, sin tanta burocracia, permitiendo el cumplimiento eficiente de todo lo planificado.

Al respecto, la carta magna y ley de descentralización, expresamente manifiestan sobre la igualdad y oportunidad de desarrollo en los diferentes niveles gubernamentales; el articulado quinto establece que la distribución del poder en relación a las funciones de los burócratas, debe ser clara, en la que se precise y determine el grado de responsabilidad de las autoridades con respecto a su gestión, en la que debe propiciar y motivar que se realice la rendición de cuentas. del mismo modo, el artículo 17° establece que los gobiernos en sus diferentes niveles están en la obligación de involucrar a los pobladores en la elaboración de los planes de gobierno, cálculos , debates, reuniones con las diferentes instancias de la jurisdicción, para lo cual los gobernantes deben avalar que todas las personas tengan acceso a la información, mediante el uso de estrategias comunicativas masivas (Ley de bases de descentralización, 2002), al respecto los municipios modernos logran la participación de los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de información electrónicas en línea, que permite empoderar al usuario para que se involucre en la administración municipal, sin límite de espacio y tiempo (Haqbeen et al., 2021).

Por otra parte, los municipios deben hacer uso de redes digitales para difundir noticias relevantes, por medio del uso de la tecnología digital y tener un acercamiento que les permita intercambiar información relevante para el mejoramiento y adecuada transparencia en la administración municipal. El estudio da a conocer sobre el comportamiento de los usuarios de las páginas institucionales de los municipios de las redes sociales, a fin de explorar los contenidos de las respuestas de las autoridades y los ciudadanos. Los municipios al hacer uso de las redes sociales, analizan la información dada por los ciudadanos, permitiéndoles atender a sus demandas básica, por ende,

optimizar los servicios que presta (Solito & Materassi, 2020). Por último, Quesquén (2021) sostuvo que la participación ciudadana dentro de sus principios elementales se encuentran la comunicación y la transparencia, por ello debe propiciarse para que los ciudadanos puedan tener un control de la gestión de las acciones que realizan los gobernantes. Asimismo, concluyó identificando la cercana relación entre el accionar ciudadano y las instituciones estatales, por ello es necesario que el estado haga cumplir las normas para reducir las brechas de desigualdad teniendo como base la descentralización y la administración institucional.

Sobre las bases de información Finquelievich 1997, citado por Quispe et al. (2021) argumentaron que, para el mejoramiento de la administración municipal, es necesario que se realice la implementación de estrategias haciendo uso de las tecnologías de la información, porque al implementarse en los ayuntamientos se efectuará diversos mecanismos para mejorar y perfeccionar la correlación que existe entre las autoridades municipales y los pobladores. Asimismo, planteó la utilización e implementación de las herramientas informáticas en la gestión del municipio, como el uso de las bases de datos, plataformas digitales, redes sociales, entre otras.

ȚICLĂU et al. (2020) realizaron un estudio con el cual mostraron que el liderazgo electrónico, por parte las autoridades municipales les ha obligado a encontrar alternativas de colaboración para que los trabajadores puedan trabajar de manera cooperativa haciendo uso de las TIC, creando una cultura que permita escuchar todas las voces, incluidas las de los usuarios. Una de las herramientas que se ha utilizado para el teletrabajo en los municipios es el uso de los teléfonos inteligentes, que ha permitido el contacto con los trabajadores y ciudadanos, asimismo el uso de las redes sociales y demás plataformas virtuales han tenido que ser potenciales, de esta manera se ha establecido el liderazgo electrónico en los gobiernos municipales, permitiendo además que exista relaciones de empatía entre las autoridades, empleados y los ciudadanos.

Por otro lado, Campos & Vaquero (2020) propusieron que la existencia de un portal de transparencia; donde los diferentes organismos públicos junto

con el accionar de los ciudadanos puedan trabajar mediante una colaboración interadministrativa para ponerla al servicio de manera transparente en los municipios. Es así, que, mediante este tipo de plataformas, los ciudadanos podrán acceder a toda la información como: rendición de cuentas y de todas las actividades ejecutadas por la gestión municipal.

En la misma línea digital, Jangdal (2019) demostró las bondades que ofrece el uso de la tecnología digital para mantener informada a la población sobre la gestión municipal, además, el uso de los hiperlocales, que viene a ser el periodismo en acción, terminación de las redes sociales. El inconveniente está en que la mayoría de los hiperlocales se encuentran en las zonas metropolitanas o urbanas, donde se encuentran más pobladas, debido a que los hiperlocales puedan sobrevivir y generar ingresos, por lo que las zonas menos pobladas y pobres, no cuentan con este beneficio. Los hiperlocales en los municipios son de mucha utilidad, porque contribuyen a la democracia y beneficio de la comunidad, donde todos los ciudadanos puedan participar en un foro de debate ante un hecho de interés de los ciudadanos, contribuyendo a la transparencia.

En este sentido, la gestión municipal haciendo uso de bases de datos, con el uso de tecnologías informáticas, permite que se tenga una excelente gobernanza, porque las autoridades podrán formular políticas públicas, tomar mejores decisiones, con el conocimiento que les brinda las herramientas informáticas. Por ello, las personas responsables de la planificación sobre el uso de las plataformas digitales institucionales en línea en lugares web, que les permite compartir información entre las diferentes áreas del municipio y entregar los documentos de forma virtual a los usuarios, deben capacitarse permanentemente, para brindar un eficiente servicio. Igualmente, la utilización de las diversas aplicaciones en los celulares, son usados para incluir a los vecinos en el cumplimiento de sus obligaciones (D'amico et al., 2021). Los municipios mejoran su gestión sobre los servicios que brindan a la ciudad, cuando hacen uso de plataformas, páginas web, redes sociales, aplicaciones móviles, para ser más competitivos y eficientes en el proceso comunicativo con los usuarios (Lee & Krieger, 2020), asimismo las autoridades locales, deben aprovechar la cuenta oficial de Facebook del municipio, para promocionar la

marca de la ciudad, en la que los ciudadanos conozcan que los diferencia del resto de distritos (Glińska & Wawrzyniec, 2019).

Un aspecto a considerar por las autoridades municipales, es tomar en cuenta que las preferencias de comunicación por parte las personas mayores, es mediante la atención personal, uso de llamadas telefónicas, puesto que el uso de tecnologías más avanzadas, en muchos casos les deprime (Kjerkol et al., 2021), por ello, dentro de la gestión municipal, no debe descuidarse la administración de los espacios verdes de manera eficaz y eficiente, porque ello contribuirá en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente los de edad avanzada, que contribuirá en su relajación, tranquilidad y seguridad, aspecto que no debe descuidar la gestión (Schrammeijer et al., 2021).

Finalmente, con el uso de la tecnología digital se tiene la percepción del mejoramiento de la gestión municipal. Toda ciudad inteligente es sostenible en tiempo y está abocada a la resolución de problemas para mejorar la seguridad y el bienestar de sus conciudadanos a través de la utilización de los medios digitales; sin embargo, la demanda de los ciudadanos es cada vez mayor, debido al desarrollo de las tecnologías que avanzan a pasos agigantados. Por ello es indispensable que los ciudadanos reciban capacitaciones con el uso de las tecnologías actualizadas, además se debe proveer a la ciudad de infraestructura moderna con las tecnologías de comunicación de punta, que facilite el uso de las plataformas digitales para que los usuarios del municipio tengan la oportunidad de mantenerse informado, expresar sus opiniones y participar en la gestión municipal (Kim et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La pesquisa de tipo pura; cuyo propósito que motivó al presente estudio, ha sido el de aportar nuevos conocimientos a la ciencia, más no de obtener algún beneficio económico, como puede suceder con la investigación aplicada; con este tipo de investigación se ha buscado encontrar nuevos conocimientos que puedan aportar soluciones al objeto de estudio y contribuir a mejorar los problemas sociales (Ñaupas et al., 2014). Asimismo, la única intención es poder desarrollar mayor conocimiento sobre el objeto de estudio, que permita encontrar nuevas soluciones y puedan ser aplicadas en otras investigaciones, lo cual ya se ocuparán otros investigadores en su aplicación (Tamayo, 2003).

El enfoque es cuantitativo, porque se acopio información de la muestra elegida; el análisis de la información estuvo en función de las respuesta a las interrogantes del estudio y así demostrar las conjeturas planteadas, asimismo para realizar el conteo y la medición de los datos se hará uso de procedimientos estadísticos que permita obtener los resultados y conclusiones del estudio (Hernández et al., 2014).

El método utilizado es hipotético deductivo, en la que se realizará la comparación de las presunciones planteadas en el estudio, de esta manera se podrá establecer la veracidad o falsedad de las afirmaciones que serán sometidas a prueba (Behar, 2008).

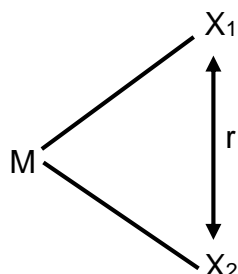
3.1.2 Diseño de investigación

Pesquisa no experimental; donde el investigador, cuya limitante estuvo en la contemplación y al análisis sin tendencias irruptoras ante las variables. Este tipo de investigación se conoce también como ex post facto, puesto que los fenómenos que se estudian ya han ocurrido; asimismo se considera transversal, porque los datos de la muestra fueron recogidos en un momento determinado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además, busca la relación entre una o más variables. Es una investigación correlacional simple, porque es aplicable a una determinada muestra de una población, para ello se mide, examina y se establecen las relaciones existentes entre las constantes del estudio (Hernández

et al., 2014). La finalidad de la pesquisa es describir las asociaciones entre las variables de estudio, donde el cambio o variación de una variable también influye en el cambio de la otra (Bernal, 2010).

Figura 2

Esquema del diseño de las variables de la investigación.



Dónde:

M: Muestra

X₁: Comunicación institucional

X₂: Gestión municipal

r: Relación de las variables X₁ y X₂

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable de estudio X₁: Comunicación Institucional

Definición Conceptual

Es necesario contar con una definición conceptual de cada una de las variables de estudio, las cuales serán tomadas de una teoría que ha sido debidamente estudiada por expertos en el tema, las definiciones conceptuales es como encontrar el significado en un diccionario (Vara, 2012).

La comunicación entendida como un medio cuyo fin supremo es la de transferir información dirigida a la racionalidad y al inconsciente de los seres humanos enmarcado dentro de los patrones propias de una sociedad (Robbins & Judge, 2009).

Definición Operacional

En relación a la definición operacional de las variables está referido a los procedimientos que realizaremos para medir cada una de las variables, detallando las operaciones a las cuales serán sometidas (Vara, 2012).

Para obtener información relevante de la percepción la comunicación realizada por la municipalidad distrital, se aplicará un cuestionario haciendo uso de la escala de Likert, para medir: Las habilidades comunicativas, comunicación electrónica, canales formales comunicativas y las interferencias comunicativas.

3.2.2 Variable de estudio X₂: Gestión Municipal

Definición Conceptual

La gestión se define como la tarea de administrar y organizar los recursos de una institución; entonces la gestión municipal, consiste en analizar continuamente la administración, adoptar medidas en la organización, así como realizar el control de las acciones realizadas; la finalidad es alentar concienzudamente la propuesta para mejorar la implementación de las políticas públicas del municipio e implementarlas y ordenar jurisdiccionalmente el distrito y dotándoles de una mejor calidad de vida a los ciudadanos (SISMAP Municipal, 2016).

Definición Operacional

Para cerciorarse sobre la apreciación del universo en relación a la administración edil, aplicándose un cuestionario en base a la escala de Likert, para medir las dimensiones: eficiencia, espacios de participación ciudadana, pensamiento estratégico, transparencia, eficacia, descentralización plataformas de información.

3.2.3 Operacionalización

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

El universo constituido por un subconjunto de sujetos que serán objeto de estudio, los cuales deberán tener en común ciertas características que el investigador necesite para la pesquisa (Hernández & Coello, 2012). En este sentido la población estuvo conformada 145 usuarios del municipio, vale decir, por todos aquellos que adquirieron la ciudadanía y se hallan en el contexto geográfico estudiado.

3.3.2 Muestra

Una porción de la población lo conforman un subgrupo del total de la población la cual debe estar delimitada, para realizar la generalización de los resultados y entablar las medidas necesarias (Hernández et al., 2014). La muestra se calculó haciendo uso de la siguiente fórmula, en base, al universo finito.

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

Donde el significado de cada elemento es:

Los valores que se han utilizado para la obtención de la muestra son los siguientes: Para cada uno de los parámetros se les ha asignado valores que se detallan a continuación: Para N se ha utilizado el valor de 145, equivalente a la población; para Z se le asignó el valor 1.96; para P se le asignó el valor de 50%; para Q se le asignó el valor de 50% y para e se le asignó el valor de 5%.

La muestra investigativa estuvo conformada por 105 colaboradores.

3.3.3 Muestreo

El muestreo viene a ser la forma como se escoge de la población, a las unidades que serán el objeto de estudio (Corbetta, 2007), la técnica utilizada para obtener el muestreo ha sido la probabilística aleatoria simple, en la que todas las unidades de análisis tienen posibilidades de ser parte de la muestra (Hernández & Coello, 2012).

3.3.4 Unidad de análisis

Corbetta (2007) sostuvo que una unidad de análisis está compuesta por una o varias personas, las cuales integran agrupaciones territoriales en una región, provincia, distritos u otros tipos de grupos, las cuales serán sujetos de estudio. La unidad de análisis utilizada en la pesquisa conformada por cada usuario del municipio de un distrito.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) es una técnica constituida por un conjunto de herramientas y operaciones que utilizan los investigadores para obtener información, que permitirá comprobar las conjeturas planteadas. De acuerdo a Mahias & Polloni (2019), las encuestas es una técnica de estudio, que consiste en recolectar información mediante preguntas de manera oral o escrita, a una parte de la población que ha sido seleccionada con antelación, haciendo uso de procedimientos en la que a todas las unidades de análisis se les pregunte lo mismo, para conocer su perfil, con el propósito de comparar conocimientos.

3.4.2 Instrumento

El acopio de la información es indispensable para la investigación, se debe hacer uso de un procedimiento que permita realizar el registro de los datos y comprobar las conjeturas de la pesquisa (Ñaupas et al., 2018). Para ello se utilizó el cuestionario, que viene a ser un instrumento para recolectar la información que es requerida para la investigación, el cual está constituido por un grupo de reactivos por cada variante que se pretende medir (Hernández et al., 2014).

Se han aplicado dos cuestionarios previamente adaptados por la autora de la pesquisa, en cumplimiento a los rigores de la teoría de la comunicación y la administración edil; el cual permitirá realizar la medición de la percepción sobre la calidad de la comunicación utilizada en el municipio de un distrito de Abancay. Los instrumentos fueron aplicados en un tiempo aproximado de 20 minutos, haciendo uso de la escala de Likert, la cual viene a ser un conjunto de unidades de medida compuesta por afirmaciones, de las que se espera las respuestas de los encuestados (Hernández et al., 2014).

Validez del instrumento: este insumo consiste en que éste tenga la capacidad de lograr medir de manera significativa y con exactitud la variable de estudio, para la cual ha sido elaborada, es decir debe medir las características del objeto de estudio mediante indicadores prácticos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Confiabilidad del instrumento: De acuerdo a Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), manifiesta que un instrumento que va a permitir medir las variantes de

estudio, es confiable en la medida que este sea aplicado varias veces a una muestra del objeto de estudio; de tal manera que se obtenga los mismos resultados en el tiempo; además para obtener el grado de confiabilidad, se debe aplicar variadas técnicas, mediante la utilización de fórmulas que arrojan los niveles de fiabilidad.

A. Cuestionario comunicación institucional

El instrumento de comunicación institucional cuya autoría corresponde a Pérez, Nicoll Alexandra y Torres, Brayam Billy, construido en el año 2020. El cuestionario puede ser aplicado de manera individual en un tiempo de 20 minutos aproximadamente. El instrumento consta de 28 ítems, distribuidos en las dimensiones: Habilidades comunicativas (10 ítems), comunicación electrónica (6 ítems), canales formales de la comunicación (6 ítems) y barreras de la comunicación (6 ítems).

- a. Validez:** La validez del constructo del instrumento se hizo con el análisis factorial que demostró que la existencia de 28 factores; donde las comunalidades lograron explicar la variabilidad de los ítems, cuyo resultado se encuentra dentro de lo esperado. Por tanto, las comunalidades alcanzaron explicar que la menor variabilidad lo tiene el ítem 8 que explica el 12.8% de la variabilidad y la mayor variabilidad lo tiene ítem 20 que explica el 62.3% de la variabilidad. Asimismo, la prueba logró explicar que el 48.75% de la variabilidad del constructo tiene un porcentaje apropiado
- b. Confiabilidad:** La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento de comunicación institucional se ha obtenido con el coeficiente de 0.897, lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.
- c. Aplicación:** Para aplicar el instrumento ha sido importante que los colaboradores desarrollen el cuestionario en un lugar tranquilo, ventilado e iluminado, para darles comodidad. En vista de la emergencia sanitaria, el instrumento ha sido elaborado haciendo uso de la plataforma digital que ofrece Google.
- d. Normas de aplicación:** Al momento que los colaboradores respondieron, lo hicieron con una escala ordinal, con las alternativas: Nunca=0; casi nunca=1;

a veces=2; casi siempre=3; siempre=4. El puntaje obtenido haciendo la sumatoria de las respuestas es 71, por lo que se considera una escala aditiva.

B. Cuestionario gestión municipal

El instrumento de gestión municipal cuya autoría corresponde a Quispe, Jinna Laura, construido en el año 2020. El cuestionario puede ser aplicado de manera individual en un tiempo de 20 minutos aproximadamente. El instrumento consta de 30 ítems, distribuidos en las dimensiones: Eficiencia y eficacia (5 ítems) espacios de participación ciudadana (5 ítems), pensamiento estratégico (5 ítems), transparencia (5 ítems), descentralización y participación (5 ítems), y bases de información (5 ítems).

- a. Validez:** La validez del constructo del instrumento se hizo a través del análisis factorial que demostró que la existencia de 30 factores; donde las comunalidades lograron explicar la variabilidad de los ítems, cuyo resultado se encuentra dentro de lo esperado. Por tanto, las comunalidades alcanzaron explicar que la menor variabilidad lo tiene el ítem 30 que explica el 45.1% de la variabilidad y la mayor variabilidad lo tiene ítem 8 que explica el 74.8% de la variabilidad. Asimismo, la prueba logró explicar que el 61.6% de la variabilidad del constructo tiene un porcentaje apropiado
- b. Confiabilidad:** La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento de comunicación institucional obteniéndose un coeficiente de 0.931, lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.
- c. Aplicación:** Para aplicar el instrumento ha sido importante que los colaboradores desarrollen el cuestionario en un lugar tranquilo, ventilado e iluminado, para darles comodidad. En vista de la emergencia sanitaria, el instrumento ha sido elaborado haciendo uso de la plataforma digital que ofrece Google.
- d. Normas de aplicación:** Al momento que los colaboradores respondieron, lo hicieron con una escala ordinal, con las alternativas: Nunca=0; casi nunca=1; a veces=2; casi siempre=3; siempre=4. El puntaje obtenido haciendo la sumatoria de las respuestas es 71, por lo que se considera una escala aditiva.

3.5 Procedimientos

El proceso utilizado para realizar el acopio de los datos informativos para el desarrollo de la pesquisa ha sido de la siguiente forma: a) Los cuestionarios han sido elaborados mediante el formulario de google. b) Los cuestionarios de las dos variables, han sido enviados a los usuarios del municipio, adjuntando el consentimiento informado, de forma virtual, enviando el link a cada uno los participantes de la muestra. c) La información recabada ha llegado a una base de datos del software Excel y luego ha sido ordenada y codificada por cada una de las variables y dimensiones. d) Las respuestas de acuerdo a cada una de las opciones marcadas por las unidades de análisis han sido procesadas, de acuerdo a cada dimensión de las variables. e) Los resultados han sido sometidos a técnicas estadísticas para obtener los resultados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos estadísticos han sido obtenidos por medio del análisis descriptivo utilizándose el análisis factorial para cada una de las variantes; la varianza total explicada para determinar la validez del constructo; el gráfico de sedimentación; la matriz de los componentes rotados, para determinar las cargas factoriales de los ítems, de acuerdo a cada factor. Asimismo, para determinar la confiabilidad de consistencia de los instrumentos, se aplicó Alfa de Cronbach. Para la obtención de los rangos para los niveles (mala, regular y buena) de cada una de las variables y sus dimensiones, se han aplicado los baremos. Para determinar la correlación de existencia entre las conjeturas y sus respectivas dimensiones; las edades, el sexo y el grado de instrucción, se han utilizado los cuadros de contingencia con sus respectivas interpretaciones de acuerdo a los resultados estadísticos.

Para realizar el análisis inferencial se ha utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y para la contrastación de las hipótesis para medir el grado de correlación entre las variables de estudio, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Para realizar una investigación es necesario que los que realizan una exploración sobre una problemática, se ajusten a un conjunto de normas morales que permita que el estudio sea realizado de manera objetiva, transparente, responsable e imparcial en todo el proceso de la pesquisa; de tal forma los

resultados que se obtuvieron puedan contribuir a cerrar brechas de desigualdad social y que lamentablemente cada vez más se incrementa los actos que van en contra de los valores éticos (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, se aplicó los principios de la justicia e igualdad, porque la población fue elegida sin ser discriminada con trato igualitario, con mucho respeto y agradeciendo por su valiosa colaboración.

En la presente investigación se está considerando un rigor científico el cual comprende algunos aspectos éticos que son necesarios mencionarlos; que son detallados a continuación:

Fundamentada en documentos fidedignos, porque se ha realizado la investigación haciendo uso de fuentes teóricas confiables.

La originalidad, porque la presente investigación es producto de la investigadora, haciendo uso del material bibliográfico que pertenece a otros autores y realizando las citas y parafraseo correspondiente.

El uso de las normas APA, para dar el formato requerido en el presente trabajo de investigación, siguiendo los protocolos internacionales.

Uso de los protocolos aprobados por la Universidad Cesar Vallejo, al momento de hacer uso de la guía para del presente trabajo de investigación.

Uno de los aspectos más resaltantes del presente proyecto de investigación es el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, en referencia al método y a la teoría científica sustento del presente proyecto

Es importante destacar que toda la información obtenida de los usuarios de la municipalidad, se mantendrá en reserva, bajo el principio de confidencialidad, por ende, el uso adecuado de las mismas.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

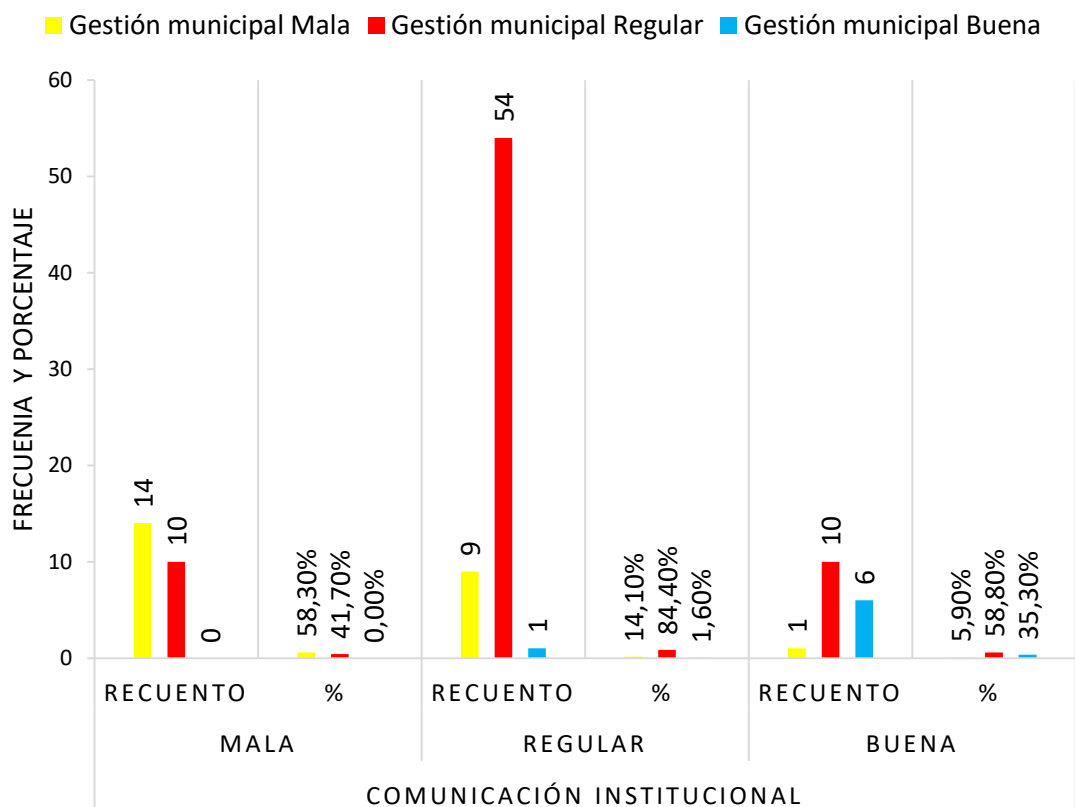
Tabla 1

Asociación entre las inconstantes comunicación institucional y gestión municipal según los usuarios de un distrito de Abancay.

Nivel			Gestión municipal			Total
			Mala	Regular	Buena	
Comunica- ción institu- cional	Mala	Recuento	14	10	0	24
		%	58,3%	41,7%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	9	54	1	64
		%	14,1%	84,4%	1,6%	100,0%
	Buena	Recuento	1	10	6	17
		%	5,9%	58,8%	35,3%	100,0%
Total	Recuento	24	74	7	105	
	%	22,9%	70,5%	6,7%	100,0%	

Figura 3

Asociación entre las inconstantes comunicación institucional y gestión municipal según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 1, se colige que, de los 105 colaboradores evaluados en gestión municipal, 22.9% perciben que esta inconstante es mala, 70.5% perciben que es regular y 6.7% que la gestión es buena. Además de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 58.3% consideran que la gestión es mala y 41.7% perciben que es regular. Por otra parte, de los 64 colaboradores que consideran que la comunicación institucional es regular: 14.1% entienden que la gestión municipal es mala; 84.4% perciben que es regular y 1.6% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que consideraron la comunicación institucional buena: 5.9% entendió que la gestión era mala, 58.8% consideran que es regular y 35.3% perciben que la gestión es buena.

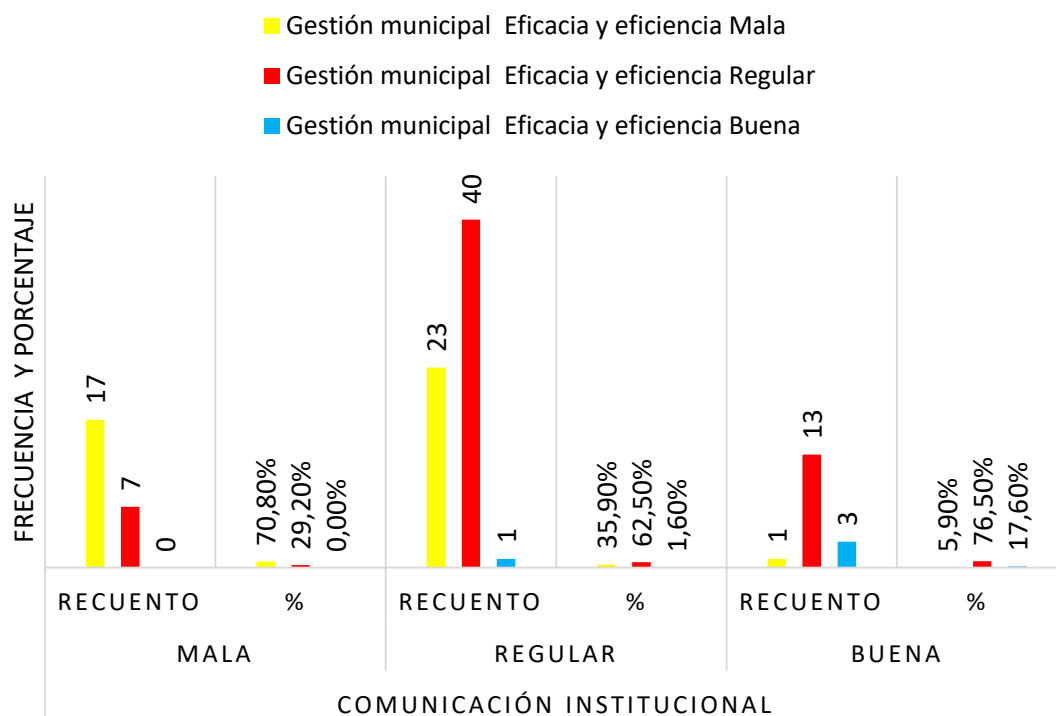
Tabla 2

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión eficacia y eficiencia de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

Nivel		Gestión municipal			Total	
		Eficacia y eficiencia				
		Mala	Regular	Buena		
Comunicación institucional	Mala	Recuento	17	7	0	24
		%	70,8%	29,2%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	23	40	1	64
		%	35,9%	62,5%	1,6%	100,0%
	Buena	Recuento	1	13	3	17
		%	5,9%	76,5%	17,6%	100,0%
Total	Recuento	41	60	4	105	
	%	39,0%	57,1%	3,8%	100,0%	

Figura 4

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión eficacia y eficiencia de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 2, se deduce que, de los 105 colaboradores evaluados en eficacia y eficiencia de la gestión municipal, 39% perciben que esta dimensión es mala; 57.1% perciben que es regular y 3.8% perciben que es buena. Además, de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 70.8% consideran que la eficacia y la eficiencia es mala y 29.2% es regular. Asimismo, de los 64 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es regular: 35.9% consideran que la eficacia y eficiencia es mala; 62.5 es regular y 1.6% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es buena: 5.9% consideran que la eficiencia y eficacia es mala; 76.5% es regular y 17.6% perciben que esta dimensión es buena.

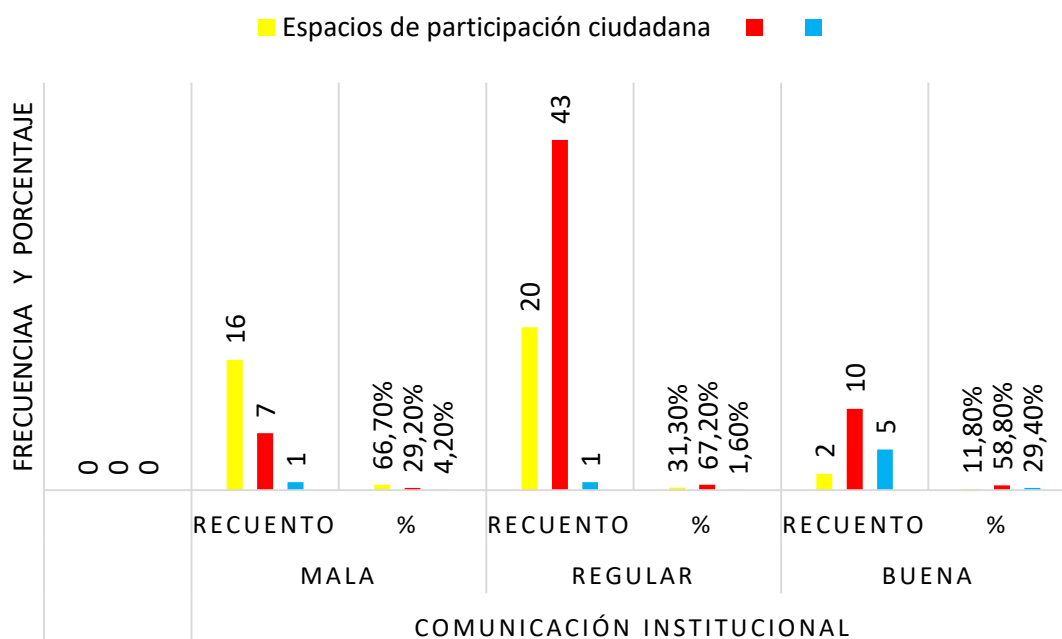
Tabla 3

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión espacios de participación ciudadana de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

Nivel		Gestión municipal			Total	
		Espacios de participación ciudadana				
		Mala	Regular	Buena		
Comunicación institucional	Mala	Recuento	16	7	1	24
		%	66,7%	29,2%	4,2%	100,0%
	Regular	Recuento	20	43	1	64
		%	31,3%	67,2%	1,6%	100,0%
	Buena	Recuento	2	10	5	17
		%	11,8%	58,8%	29,4%	100,0%
Total	Recuento	38	60	7	105	
	%	36,2%	57,1%	6,7%	100,0%	

Figura 5

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión espacios de participación ciudadana de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 3, se deduce que, de los 105 colaboradores evaluados en espacios de participación ciudadana de la gestión municipal, 36.2% perciben que esta dimensión es mala; 57.1% perciben que es regular y 6.7% perciben que es buena. Además, de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 66.7% consideran que el uso de los espacios de participación ciudadana es mala; 29.2% es regular y 4.2% es buena. Asimismo, de los 64 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es regular: 31.3% consideran que el uso de los espacios de participación ciudadana es mala; 67.25 es regular y 1.6% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es buena: 11.8% consideran que el uso de los espacios de participación ciudadana es mala; 58.8% es regular y 6.7% perciben que esta dimensión es buena.

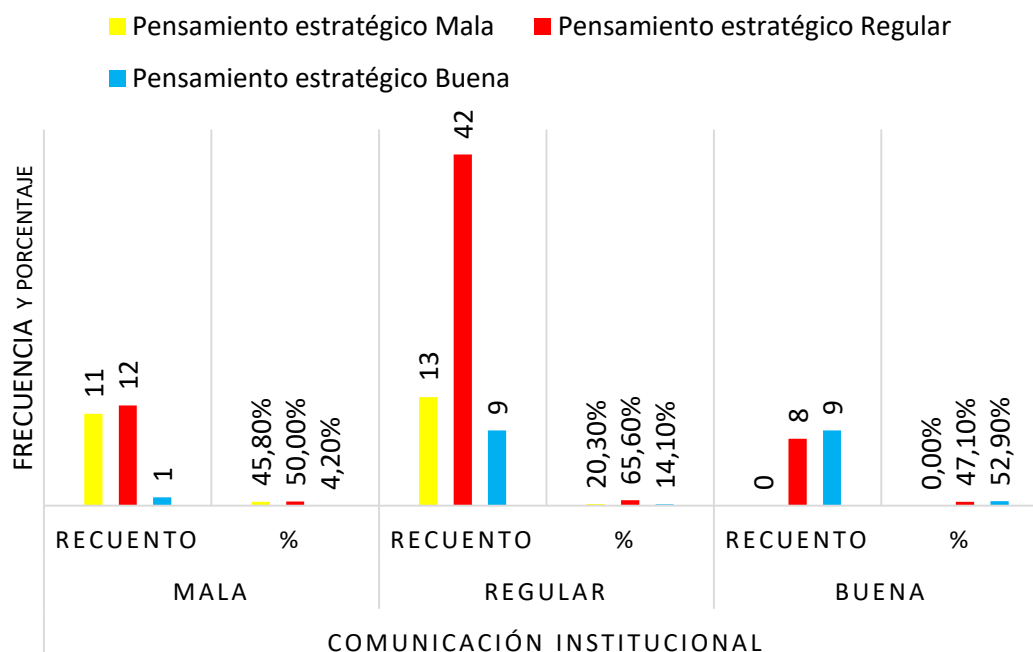
Tabla 4

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión pensamiento estratégico de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

Nivel		Gestión municipal			Total	
		Pensamiento estratégico				
		Mala	Regular	Buena		
Comunicación institucional	Mala	Recuento	11	12	1	24
		%	45,8%	50,0%	4,2%	100,0%
	Regular	Recuento	13	42	9	64
		%	20,3%	65,6%	14,1%	100,0%
	Buena	Recuento	0	8	9	17
		%	0,0%	47,1%	52,9%	100,0%
Total	Recuento	24	62	19	105	
	%	22,9%	59,0%	18,1%	100,0%	

Figura 6

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión pensamiento estratégico de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 4, se induce que, de los 105 colaboradores evaluados en pensamiento estratégico de la gestión municipal, 22.9% perciben que esta dimensión es mala; 59% perciben que es regular y 18.1% perciben que es buena. Además, de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 45.8% consideran que el pensamiento estratégico es mala; 50% es regular y 4.2% es buena. Asimismo, de los 64 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es regular: 20.3% consideran que el pensamiento estratégico es mala; 65.6 es regular y 14.1% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es buena: 47.1% consideran que el pensamiento estratégico es regular y 52.9% perciben que esta dimensión es buena.

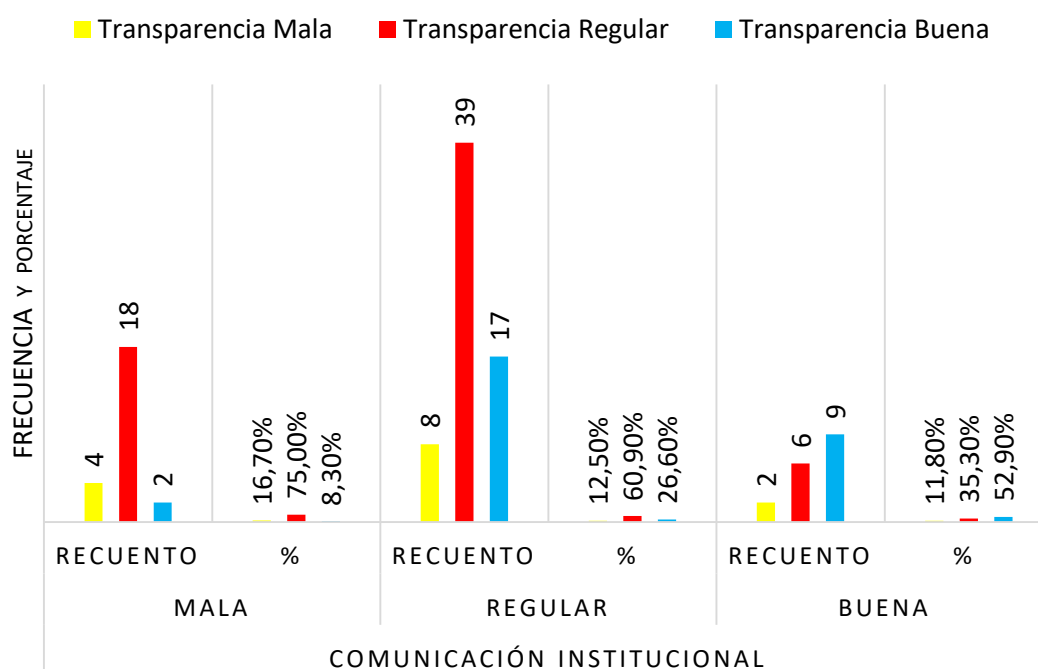
Tabla 5

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión transparencia de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

	Nivel		Gestión municipal			Total
			Transparencia			
			Mala	Regular	Buena	
Comunicación institucional	Mala	Recuento	4	18	2	24
		%	16,7%	75,0%	8,3%	100,0%
	Regular	Recuento	8	39	17	64
		%	12,5%	60,9%	26,6%	100,0%
	Buena	Recuento	2	6	9	17
		%	11,8%	35,3%	52,9%	100,0%
Total		Recuento	14	63	28	105
		%	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%

Figura 7

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión transparencia de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 5, se desprende que, de los 105 colaboradores evaluados en transparencia de la gestión municipal, 13.3% perciben que esta dimensión es mala; 60% perciben que es regular y 26.7% perciben que es buena. Además, de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 16.7% consideran que la transparencia es mala; 75% es regular y 8.3% es buena. Asimismo, de los 64 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es regular: 12.5% consideran que la transparencia es mala; 60.9% es regular y 26.6% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es buena: 11.8% consideran que la transparencia es mala; 35.3% es regular y 52.9% perciben que esta dimensión es buena.

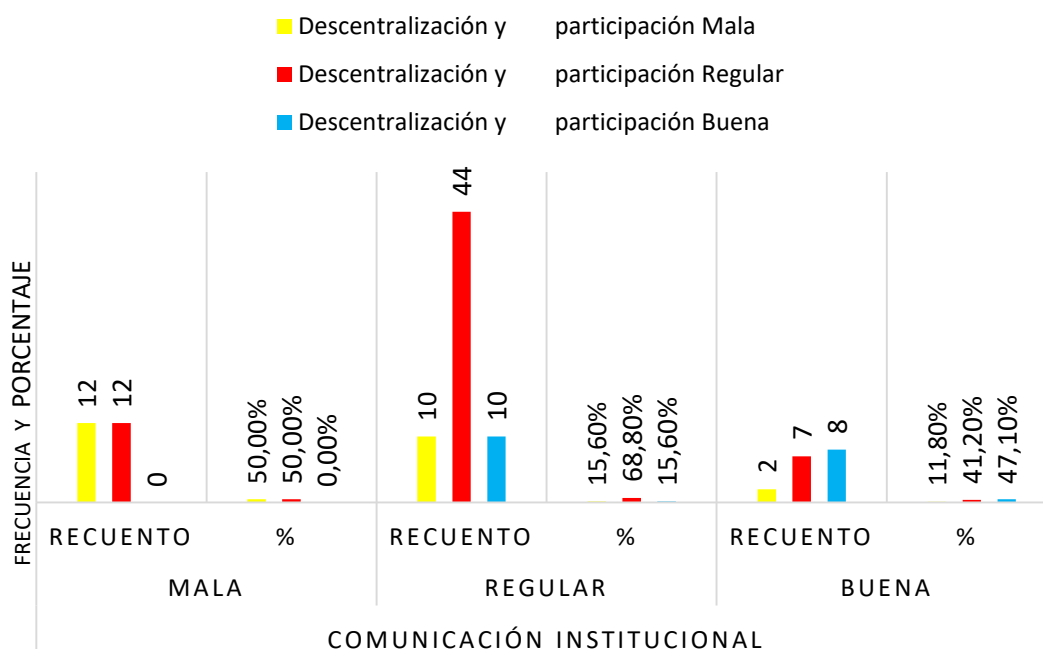
Tabla 6

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión descentralización y participación de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

Nivel		Gestión municipal			Total	
		Descentralización y participación				
		Mala	Regular	Buena		
Comunicación institucional	Mala	Recuento	12	12	0	24
		%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	10	44	10	64
		%	15,6%	68,8%	15,6%	100,0%
	Buena	Recuento	2	7	8	17
		%	11,8%	41,2%	47,1%	100,0%
Total	Recuento	24	63	18	105	
	%	22,9%	60,0%	17,1%	100,0%	

Figura 8

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión descentralización y participación de la inconstante gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 6, se desprende que, de los 105 colaboradores evaluados en descentralización y participación de la gestión municipal, 22.9% perciben que esta dimensión es mala; 60% perciben que es regular y 17.1% perciben que es buena. Además, de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 50% consideran que la descentralización y participación es mala y 50% es regular. Asimismo, de los 64 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es regular: 15.6% consideran que la descentralización y participación es mala; 68.8% es regular y 15.6% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es buena: 11.8% consideran que la descentralización y transparencia es mala; 41.2% es regular y 47.1% perciben que esta dimensión es buena.

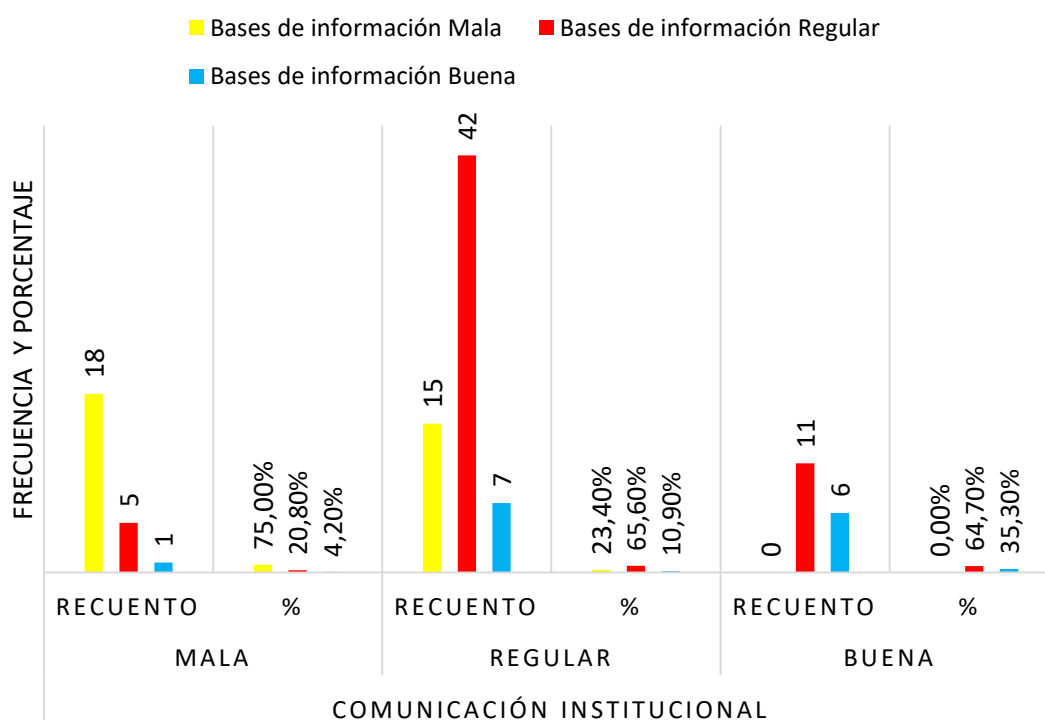
Tabla 7

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión bases de información de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

	Nivel		Gestión municipal			Total
			Bases de información			
			Mala	Regular	Buena	
Comunicación institucional	Mala	Recuento	18	5	1	24
		%	75,0%	20,8%	4,2%	100,0%
	Regular	Recuento	15	42	7	64
		%	23,4%	65,6%	10,9%	100,0%
	Buena	Recuento	0	11	6	17
		%	0,0%	64,7%	35,3%	100,0%
Total	Recuento	33	58	14	105	
	%	31,4%	55,2%	13,3%	100,0%	

Figura 9

Asociación de la inconstante comunicación institucional y la dimensión bases de información de la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.



De la distribución muestral 6, se concluye que, de los 105 colaboradores evaluados en bases de información de la gestión municipal, 31.4% perciben que esta dimensión es mala; 55.2% perciben que es regular y 13.3% perciben que es buena. Además, de los 24 colaboradores que perciben una comunicación institucional mala: 75% consideran que el uso de las bases de información es mala; 20.8% es regular y 4.2% perciben que es buena. Asimismo, de los 64 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es regular: 23.4% consideran que el uso de las bases de información es mala; 65.6% es regular y 10.9% es buena. Finalmente, de los 17 colaboradores que perciben que la comunicación institucional es buena: 64.7% consideran que el uso de las bases de información es regular y 35.3% perciben que esta dimensión es buena.

Tabla 8

Asociación entre el sexo y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay.

			Comunicación institucional			Total
			Mala	Regular	Buena	
Sexo	Masculino	Recuento	15	36	7	58
		%	25,9%	62,1%	12,1%	100,0%
	Femenino	Recuento	9	28	10	47
		%	19,1%	59,6%	21,3%	100,0%
Total	Recuento		24	64	17	105
	%		22,9%	61,0%	16,2%	100,0%

De los 105 colaboradores evaluados en relación a la comunicación institucional: 22.9% consideran que ésta inconstante es mala; 61% es regular y el 16.2% es buena. De los 58 colaboradores de sexo masculino: 25.9% perciben que la comunicación institucional es mala; 62.1% es regular y 12.1% es buena. Por otra parte, de los 47 colaboradores de sexo femenino: 19.1% consideraron que la comunicación institucional es mala; 59.6% es regular y 21.3% es buena.

Tabla 9

Asociación entre la edad de los colaboradores y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de Abancay.

		Comunicación institucional			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Edad	20-29	Recuento	4	9	7	20
		%	20,0%	45,0%	35,0%	100,0%
	30-39	Recuento	8	17	4	29
		%	27,6%	58,6%	13,8%	100,0%
	40-49	Recuento	8	17	3	28
		%	28,6%	60,7%	10,7%	100,0%
	50-59	Recuento	1	17	1	19
		%	5,3%	89,5%	5,3%	100,0%
	60+	Recuento	3	4	2	9
		%	33,3%	44,4%	22,2%	100,0%
	Total	Recuento	24	64	17	105
		%	22,9%	61,0%	16,2%	100,0%

De los 105 colaboradores evaluados en relación a la comunicación institucional: 22.9% consideran que ésta inconstante es mala; 61% es regular y el 16.2% es buena. De los 20 colaboradores que se encuentran entre 20 y 29 años de edad: 20% perciben que la comunicación institucional es mala; 45% es regular y 35% es buena. Por otra parte, de los 29 colaboradores que oscilan entre 30 y 39 años: 27.6% consideraron que la comunicación institucional el mala; 58.6% es regular y 13.8% es buena. Asimismo, de los 28 colaboradores que se encuentran entre 40 y 49 años: 28.6% consideran que la comunicación institucional es mala; 60.7% es regular y 10.7% es buena. Del mismo modo de los 19 colaboradores que están dentro del rango de 50 a 59 años: 5.30% perciben que la comunicación institucional es mala; 89.5 es regular y el 5.3% es buena. Finalmente, de los 9 colaboradores que se encuentran entre 60 años a más: 33.3% consideran que la comunicación institucional es mala; 44.4% es regular y el 22.2% perciben que es buena.

Tabla 10

Asociación entre grado de instrucción y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay.

Nivel		Comunicación institucional			Total	
		Mala	Regu- lar	Buena		
Grado de instruc- ción	Primaria (P)	Recuento	5	12	2	19
		%	26,3%	63,2%	10,5%	100,0%
	Secundaria(S)	Recuento	7	16	3	26
		%	26,9%	61,5%	11,5%	100,0%
Superior téc- nica(T)	Recuento	3	15	2	20	
	%	15,0%	75,0%	10,0%	100,0%	
Superior univer- sitaria(U)	Recuento	9	21	10	40	
	%	22,5%	52,5%	25,0%	100,0%	
Total		Recuento	24	64	17	105
		%	22,9%	61,0%	16,2%	100,0%

De los 105 colaboradores evaluados en relación a la comunicación institucional: 24.9% consideran que ésta inconstante es mala; 61% es regular y el 16.2% es buena. De los 19 colaboradores con el grado de instrucción de primaria: 26.3% perciben que la comunicación institucional es mala; 63.2% es regular y 10.5% buena. Por otra parte, de los 26 colaboradores con el grado de instrucción secundaria: 26.9% consideraron que la comunicación institucional el mala; 61.5% es regular y 11.5% es buena. Asimismo, de los 20 colaboradores con grado de instrucción superior técnica: 15% perciben que la comunicación institucional es mala; 75% es regular y 10% es buena. Finalmente, de los 40 colaboradores con el grado de instrucción superior universitaria: 22.5% perciben que la comunicación institucional es mala; 52.5% es regular y el 25% es buena.

Tabla 11

Asociación entre el sexo y la inconstante gestión municipal de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay.

			Gestión municipal			Total
			Mala	Regular	Buena	
Sexo	Masculino	Recuento	17	38	3	58
		%	29,3%	65,5%	5,2%	100,0%
	Femenino	Recuento	7	36	4	47
		%	14,9%	76,6%	8,5%	100,0%
Total		Recuento	24	74	7	105
		%	22,9%	70,5%	6,7%	100,0%

De los 105 colaboradores evaluados en relación a la gestión municipal: 22.9% consideran que ésta inconstante es mala; 70.5% es regular y el 6.7% es buena. De los 58 colaboradores de sexo masculino: 29.3% perciben que la gestión municipal es mala; 65.5% es regular y 5.2% es buena. Por otra parte, de los 47 colaboradores de sexo femenino: 14.9% consideraron que la gestión municipal es mala; 76.6% es regular y 8.5% es buena.

Tabla 12

Asociación entre la edad de los colaboradores y la inconstante gestión municipal de los usuarios de un distrito de Abancay.

		Gestión municipal			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Edad	20-29	Recuento	4	12	4	20
		%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
	30-39	Recuento	5	24	0	29
		%	17,2%	82,8%	0,0%	100,0%
	40-49	Recuento	10	17	1	28
		%	35,7%	60,7%	3,6%	100,0%
	50-59	Recuento	5	13	1	19
		%	26,3%	68,4%	5,3%	100,0%
	60+	Recuento	0	8	1	9
		%	0,0%	88,9%	11,1%	100,0%
Total	Recuento	24	74	7	105	
	%	22,9%	70,5%	6,7%	100,0%	

De los 105 colaboradores evaluados en relación a la gestión municipal: 22.9% consideran que ésta inconstante es mala; 70.5% es regular y el 6.7% es buena. De los 20 colaboradores que se encuentran entre 20 y 29 años de edad: 20% perciben que la gestión municipal es mala; 60% es regular y 20% es buena. Por otra parte, de los 29 colaboradores que oscilan entre 30 y 39 años: 17.2% consideraron que la gestión municipal el mala y el 82.8% es regular. Asimismo, de los 28 colaboradores que se encuentran entre 40 y 49 años: 35.7% consideran que la gestión municipal es mala; 60.7% es regular y 13.6% es buena. Del mismo modo de los 19 colaboradores que están dentro del rango de 50 a 59 años: 26.3% perciben que la gestión municipal es mala; 68.4% es regular y el 5.3% es buena. Finalmente, de los 9 colaboradores que se encuentran entre 60 años a más: 88.9% consideran que la gestión municipal es regular y el 11.1% perciben que es buena.

Tabla 13

Asociación entre grado de instrucción y la inconstante comunicación institucional de los usuarios de un distrito de un municipio de Abancay.

		Gestión municipal			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Grado de instrucción	Primaria (P)	Recuento	4	14	1	19
		%	21,1%	73,7%	5,3%	100,0%
	Secundaria(S)	Recuento	7	19	0	26
		%	26,9%	73,1%	0,0%	100,0%
	Superior técnica(T)	Recuento	3	14	3	20
		%	15,0%	70,0%	15,0%	100,0%
	Superior universitaria(U)	Recuento	10	27	3	40
		%	25,0%	67,5%	7,5%	100,0%
	Total	Recuento	24	74	7	105
		%	22,9%	70,5%	6,7%	100,0%

De los 105 colaboradores evaluados en relación a la gestión municipal: 22.9% consideran que ésta inconstante es mala; 70.5% es regular y el 6.7% es buena. De los 19 colaboradores con el grado de instrucción de primaria: 21.1% perciben que la gestión municipal es mala; 73.7% es regular y 5.3% es buena. Por otra parte, de los 26 colaboradores con el grado de instrucción secundaria: 26.9% consideraron que la gestión municipal es mala y 73.1% es regular. Asimismo, de los 20 colaboradores con grado de instrucción superior técnica: 15% perciben que la gestión municipal es mala; 70% es regular y 15% es buena. Finalmente, de los 40 colaboradores con el grado de instrucción superior universitaria: 25% perciben que la gestión municipal es mala; 67.5% es regular y el 6.7% es buena.

4.2 Análisis inferencial

Tabla 14

Prueba de normalidad de las inconstantes comunicación institucional y gestión municipal (con dimensiones).

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación institucional	,091	105	,031
Gestión municipal	,078	105	,123
Eficacia y eficiencia	,143	105	,000
Espacios de participación ciudadana	,140	105	,000
Pensamiento estratégico	,102	105	,009
Transparencia	,133	105	,000
Descentralización y participación	,123	105	,000
Bases de información	,131	105	,000

La distribución muestral 14, se deduce que no existe una distribución normal de las inconstantes y de sus dimensiones con $p < 0.05$. En consecuencia, se asume que debe utilizarse un estadístico no paramétrico; en este caso es Rho de Spearman para la contratación de hipótesis.

4.2.1 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀ La percepción de la comunicación institucional no se relaciona con la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

H_a La percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.

Tabla 15

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la gestión municipal.

		Comunicación institucional	Gestión municipal
Comunicación institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,654**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	105	105
Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,654**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	105	105

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

De la distribución muestral 15, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.654 y con $p < 0.05$

4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀ No existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tabla 16

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la eficiencia y eficacia.

		Comunicación institucional	Eficacia y eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación institucional	1,000	,624**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	105	105
	Eficacia y eficiencia	,624**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	105	105

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

De la distribución muestral 16, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.624 y con $p < 0.05$.

Hipótesis específica 2

H₀ No existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tabla 17

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana.

		Comunicación institucional	Espacios de participación ciudadana
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,526**
		N	105
	Espacios de participación ciudadana	Coefficiente de correlación	,526**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

De la distribución muestral 17, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.526 y con $p < 0.05$.

Hipótesis específica 3

H₀ No existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tabla 18

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y el pensamiento estratégico.

		Comunicación institucional	Pensamiento estratégico
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,525**
		N	105
	Pensamiento estratégico	Coefficiente de correlación	,525**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

De la distribución muestral 18, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.525 y con $p < 0.05$.

Hipótesis específica 4

H₀ No existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tabla 19

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la transparencia.

		Comunicación institucional	Transparencia
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,389**
		N	105
Rho de Spearman	Transparencia	Coefficiente de correlación	,389**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

De la distribución muestral 19, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.389 y con $p < 0.05$.

Hipótesis específica 5

H₀ No existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tabla 20

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y la descentralización y participación.

			Comunicación institucional	Descentralización y participación
Rho de Spearman	Comunicación ins- titucional	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Descentralización y participación	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

De la distribución muestral 20, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.559 y con $p < 0.05$.

Hipótesis específica 6

H₀ No existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tabla 21

Nivel de correlación entre la inconstante comunicación institucional y bases de información.

			Comunicación institucional	Bases de in- formación
Rho de Spearman	Comunicación institu- cional	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Bases de información	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

De la distribución muestral 21, se deduce que existe correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman=0.634 y con $p < 0.05$.

V. DISCUSIÓN

En relación a los resultados alcanzados por medio del análisis inferencial con respecto a la conjetura general, se halló la existencia significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman de 65,4%, con un nivel de significancia de $p < 0.05$, rechazándose la conjetura nula y aceptando la conjetura alterna, poniendo de manifiesto que la percepción de la comunicación institucional tiene relación significativa con la gestión municipal de acuerdo a los usuarios de un distrito de Abancay. Al respecto Márquez et al.(2017) hacen hincapié en la existencia de una errada gestión comunicativa municipal convirtiéndose ésta en una barrera hacia la percepción de una buena imagen institucional y una mala administración edil, entonces se afirma que al existir una inadecuada comunicación institucional también se verá afectada la gestión del municipio. Cabe destacar, que en un municipio para que exista una buena gestión municipal, es necesario contar con una buena comunicación, la cual debe ser efectiva; es decir, que debe lograrse cumplir con los objetivos para los cuales han sido creados los mensajes. Asimismo, Traverso et al.(2017) afirmaron que actualmente las instituciones para lograr el éxito en su gestión, apuestan por la implementación de capacidades de comunicación entre los colaboradores; de esta manera, si las personas que atienden a los clientes o usuarios tienen cualidades comunicativas desarrolladas, los mensajes transmitidos serán comprendidos, ya que el emisor y el receptor codificarán la información de la misma manera.

Desde el punto de vista de la teoría de Henri Fayol; afirmó que una buena administración debe estar al lado de toda organización; los líderes deben gestionar coordinadamente los procesos y la comunicación armónica entre todos los integrantes de la organización. Además, éstos deben poseer cualidades comunicativas y de autoridad para cumplir con las metas trazadas. Por otro lado, Casiano & Cueva (2020), en contraste con los resultados de nuestra pesquisa; en su estudio obtuvieron un resultado negativo de 30,99% en relación a la opinión de los pobladores con respecto a la gestión del municipio y en especial a los servicios que ofrece a sus conciudadanos. Por lo tanto, la confianza en la administración es negativa. Estos resultados negativos están relacionados con el desconocimiento que tiene la población sobre la gestión municipal, debido a una falta de comunicación entre las autoridades y la población. Con este estudio

se confirma que, al existir una percepción negativa de la gestión municipal, es debido a que la comunicación entre los líderes y los usuarios también es inadecuada, lo que significa que hay una correlación entre las inconstantes de estudio. Por último, el estudio realizado por Ávila (2019), evidencia claras diferencias con los resultados hallados en el estudio en la medida que se observa un porcentaje alto en referencia a la administración edil y el liderazgo transformacional, asimismo, el 80.30% y 82% consideran tanto el liderazgo y la gestión como excelentes y adecuadas. Demostrando así, el papel de un líder municipal con capacidades conciliadoras, motivadoras e interés en el desarrollo de las personas, por ende, el progreso de la comuna, a través de su accionar positivo y de apertura.

Con respecto a la primera hipótesis específica, el resultado del análisis inferencial muestra que hay una correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman de 62,4%, con un nivel significativo de $p < 0,05$, rechazándose la conjetura nula, de antemano aceptando la conjetura alterna; lo que evidencia que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la eficiencia y eficacia según los usuarios de un distrito de un distrito de Abancay. Al respecto Chiavenato (2007), señala que la eficiencia y eficacia; consideradas necesarias en toda organización y así tener éxito en la administración. La eficacia se logra alcanzar en base a las metas planteadas; esto se traduce en la capacidad de brindar productos o servicios en función de la satisfacción de los requirentes. La eficiencia en cambio, viene a ser cuando se utiliza los activos institucionales con los que dispone y lograr aumentar la productividad, mejorando la imagen institucional y obteniendo mejores resultados en menos tiempo y haciendo uso de todos los insumos.

Por su parte, Vargas (2019), en el estudio realizado muestra un porcentaje considerable de 57.8%; significa a una buena comunicación organizacional y gestión administrativa se suma una imagen positiva de la institución existiendo una relación de ambas inconstantes de investigación. Ahora bien, de los resultados obtenidos se infiere que, para mejorar la imagen institucional, se recomienda que se implementen mecanismos, que permita hacer uso de una comunicación eficaz y eficiente, con lo que se logren los resultados esperados,

haciendo uso de canales que permitan hacer conocer los aspectos positivos de la organización. Asimismo Almora (2018), pudo probar que cuando los trabajadores asertivamente la comunicación y el afrontamiento, se incrementa y mejora el contacto interpersonal. El estudio concluye que, haciendo uso de técnicas comunicativas, se pueden resolver los conflictos de una forma eficiente, de esta manera se contribuye que se cumplan los objetivos trazados de la organización. Cuando existen conflictos entre los trabajadores, causado por una inadecuada comunicación, la productividad de la organización es baja y deficiente, esto causado muchas veces por malos entendidos. Entonces este estudio confirma que, al existir una buena comunicación en la administración, se logra también incrementar la productividad de manera eficaz y eficiente.

Por último, Casiano & Cueva (2020) el resultado de su estudio mostró que la población tiene una percepción negativa acerca de la gestión municipal en el que arrojó un indicador negativo de 30.99% , asimismo el grado de confianza en sus autoridades también tiene su desaprobación. Estos resultados son negativos, debido a que existe una deficiente e ineficaz prestación de los servicios básicos que se brinda a los ciudadanos. Por tal razón, es imprescindible que las autoridades municipales realicen una gestión con eficacia y eficiencia, para lograr satisfacer las necesidades de los pobladores, caso contrario, la percepción que tengan de la administración será negativa, perdiendo la confianza en sus autoridades. Para poder revertir estos resultados es necesario que los gobernantes mejoren sus niveles de comunicación con los ciudadanos, para que conozcan sus reales necesidades y logren que ellos puedan confiar en su gestión.

Con respecto a la primera hipótesis específica, el resultado del análisis inferencial muestra que hay una correlación significativa entre las inconstantes de trabajo con Rho de Spearman de 62,4%, con un nivel de significancia de $p < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula, lo que indica que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la eficiencia y eficacia según los usuarios de un distrito de un distrito de Abancay. Al respecto Chiavenato (2007), señala que la eficiencia y eficacia; consideradas necesarias en cualquier organización para alcanzar el éxito en la administración. La eficacia

viene a ser cuando se logra cumplir con los objetivos trazados, es decir, que podemos medir la consecución de los resultados. Llevando al aspecto económico se refiere a que una institución es eficaz, si está en la capacidad de satisfacer los requerimientos de las personas que solicitan sus productos o servicios. La eficiencia en cambio, viene a ser cuando se hace uso de todos los recursos con los que dispone la institución y se logra aumentar la productividad mejorando de esta manera la imagen institucional, porque se obtiene mejores resultados en menos tiempo y haciendo uso de todos los insumos.

En contraste con los resultados obtenidos, Almora (2018) comprobó que la práctica de una comunicación asertiva y el afrontamiento en los trabajadores se incrementa y mejora las relaciones interpersonales. El estudio concluye que, haciendo uso de técnicas comunicativas, se pueden resolver los conflictos de una forma eficiente, de esta manera se contribuye que se cumplan los objetivos trazados al interior de la organización. Cuando existen conflictos entre los trabajadores, causado por una inadecuada comunicación, la productividad de la organización es baja y deficiente, esto causado muchas veces por malos entendidos. Entonces este estudio confirma que, al existir una buena comunicación en la administración, se logra también incrementar la productividad de manera eficaz y eficiente; lo que no sucede en el espacio geográfico, materia de estudio. De igual forma, en la pesquisa realizada por Vargas (2019); donde obtuvo un 57.8%, en relación al comportamiento de una adecuada comunicación al interior de la organización influye positivamente en la administración institucional. Estos resultados claramente evidencian que la interrelación comunicativa en torno a la eficiencia y la eficacia redundan en la imagen positiva de la administración institucional, por ende, de las autoridades. Elementos inexistentes en los resultados obtenidos por nuestra investigación. En correspondencia con los resultados, Casiano & Cueva (2020) tienen la misma percepción negativa sobre la gestión edil con un 30.99%; acompañado a esta perspectiva está la confianza en sus autoridades. Estos resultados son negativos debido a que existe una deficiente e ineficaz prestación en relación a los servicios básicos que se debe brindar los ciudadanos.

En tal sentido, es imprescindible que todo ciudadano que asuma una responsabilidad política debe ser respetuoso de los derechos y los deberes de la población a quien representa. Lo que se observa por medio de los resultados, no es otra cosa el sentir y el malestar de los pobladores ante la incapacidad de su autoridad. Para poder revertir estos resultados es necesario que los gobernantes mejoren sus niveles de comunicación con los ciudadanos, para que conozcan sus reales necesidades y logren que ellos puedan confiar en su gestión.

Referente a la segunda hipótesis específica, los resultados mostraron que existe una correlación significativa entre la inconstante de trabajo de acuerdo al análisis estadístico Rho de Spearman de donde el 52,6% y con $p < 0,05$, de lo obtenido se rechaza definitivamente la conjetura nula, por ende, aceptando la conjetura alterna. Estos resultados muestran que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay. Al respecto Acurio (2009) señala que los espacios de participación ciudadana constituyen un derecho que toda persona tiene como ciudadano para poder participar e intervenir mediante diferentes formas en la administración municipal. Así lo respalda la carta magna en sus artículos correspondientes; donde expresamente manifiesta el derecho que nos asiste en involucrarnos en temas públicos, revocar y pedir cuentas a las autoridades entre otras atribuciones que nos compete como ciudadanos.

En correspondencia con lo hallado, Delgado (2020) demostró en base a resultados que la participación ciudadana logró alcanzar 36.00% y un 38.00% en relación al presupuesto participativo demostrando así la preeminencia de incapacidad y deficiencia. Se concluyó que es necesario realizar una propuesta en la que se pueda vincular la participación de los pobladores, mediante el uso de espacios de participación, que les permita participar en la elaboración del presupuesto municipal. En este sentido, la necesidad de hacer sentir a los ciudadanos que su participación es necesaria, ya que ellos son actores de los cambios en la gestión. Para poder revertir estos resultados es necesario que las autoridades tengan una comunicación constante y efectiva, aprovechar los

espacios donde los ciudadanos puedan participar, para mejorar la gestión del municipio y no se tengan estos resultados lamentables.

En relación a la tercera conjetura específica, los resultados mostraron la existencia de una correlación significativa entre la inconstante de trabajo analizado con el estadístico Rho de Spearman de 52,5% y con $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo que, se acepta la conjetura alterna. Estos resultados demuestran que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay. Lo obtenido se contrasta con la investigación de Avila, (2019); quien halló una relación significativa de un 95.4% entre las inconstantes: gestión municipal y liderazgo transformacional. De donde, un 80.3% consideran que el liderazgo de las autoridades es excelente y un 82% que la gestión municipal es adecuada. En vista de los resultados hallados, es indispensable el accionar de un líder empoderado que inspire, motive y aliente a los trabajadores para obtener los resultados esperados. Por lo tanto, cuando un líder edil posee capacidad de influir positivamente en las personas con quienes trabaja, definitivamente se mejora la gestión institucional significativamente logrando incrementar la motivación de los trabajadores y por ende, su desempeño laboral; debido al buen manejo de las competencias comunicativas del líder, quien hace sentir a las personas, que se interesa en su bienestar y en su desarrollo personal y profesional.

En esa misma línea de correspondencias, Moyá (2016) utilizó el pensamiento estratégico, en la formulación de un programa dirigido al fortalecimiento de capacidades comunicativas y sociales en los políticos para la mejora de la gestión. Los resultados demostraron, a pesar de las limitaciones comunicativas lograron superar por medio de esta inducción. Por tanto, al concluir la capacitación, los políticos se dieron cuenta de sus falencias y mejoraron la comunicación verbal y no verbal con los ciudadanos.

Por otra parte, la cuarta conjetura específica mostró resultados, donde se aprecia la existencia de una correlación significativa entre la inconstante de trabajo con Rho de Spearman de 38.9% y con $p < 0,05$; rechazándose la conjetura

nula y se aceptando la conjetura alterna. Estos resultados son una clara muestra que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay. Estos resultados hallados tienen correspondencia con Arévalo & Barbarán (2021); quienes señalaron que la corrupción, enemigo de la sociedad peruana son lamentables; para mitigar este mal se debe promover e incrementar mecanismos para transparentar las acciones y actividades del gobierno. Toda autoridad está en la obligación de cerrar brechas de desigualdad dentro de su jurisdicción geográfica, haciendo uso de los recursos con los que cuenta y de manera prístina. Además, los funcionarios tienen la obligación de realizar la rendición de cuentas a la población, mostrando el avance o culminación de los proyectos, comunicar las dificultades que se presentaron y los resultados de la administración.

Del mismo modo, Paricio et al. (2020) demostraron que un 92.25% de los ayuntamientos no hacen uso de los portales y páginas webs de transparencia para rendir cuentas a los ciudadanos. Por lo que, muchas municipalidades no hacen uso óptimo de estas herramientas; los tienen solo para cumplir con el marco normativo desperdiciando las bondades de estos recursos y de entablar una comunicación más cercana con los usuarios. Por consiguiente, al emplear de manera deficiente la comunicación institucional, mediante los portales y plataformas digitales, el mecanismo de la transparencia será inadecuada, resultados similares a nuestro estudio.

En referencia a la quinta conjetura específica, los resultados mostraron que existe una correlación significativa entre la inconstante de trabajo con Rho de Spearman de 55.9% y con $p < 0,05$ rechazándose la conjetura nula y aceptándose la conjetura alterna. Este resultado indica que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la descentralización y participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay. Los resultados obtenidos presentan estrecha relación con lo obtenido por (Revello, 1999, citado por Quispe et al. 2021); quienes argumentan que el poder debe estar en estrecha relación con los espacios geográficos y las necesidades más urgentes de los pobladores para ser atendidas de inmediato

por el gobierno o los gobernantes. Este mecanismo democrático debe ser una puerta abierta para una verdadera participación ciudadana y evitar el engorroso proceso burocrático, de esta manera, permitiendo el cumplimiento eficiente de los objetivos y las metas trazadas. Del mismo modo, Quesquén (2021) resalta la trascendencia activa de los ciudadanos en participar e involucrar en acciones de vigilancia y control, para que las autoridades cumplan sus funciones de acuerdo al marco de una fluida comunicación sustentada en la transparencia. Concluye destacando la estrecha relación entre el accionar ciudadano y la descentralización frente a las entidades públicas, Asimismo, el llamado hacia la actuación del estado para el cumplimiento de todo lo normado y cerrar brechas sociales más saltante como descentralización y administración institucional.

Finalmente, en referencia a la sexta suposición específica; cuyos resultados revelaron la existencia de una relación significativa entre la inconstante de trabajo con Rho de Spearman de 63.4% y con $p < 0,05$; rechazándose la suposición nula. Por lo tanto, aceptándose la conjetura alterna. Estos resultados obtenidos indican que la percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay. Dichos resultados tienen correspondencia con lo hallado por (Finkelievich, 1997, citado por Quispe et al. 2021); quienes argumentaron que para mejorar la administración municipal, es de vital importancia implementar y utilizar estrategias comunicativas valiéndose de las bondades de la tecnología digital como: base de datos, plataformas digitales, redes sociales; éstos redundarán en una armoniosa relación de las autoridades ediles con los usuarios. Asimismo, Márquez et al. (2017) demostraron que un 80% de funcionarios ediles ratificaron falencias en la relación comunicativa con los usuarios; porque, hay improvisación generada a raíz del desconocimiento en el uso adecuado de las tecnologías digitales, a pesar de contar con base de datos, redes sociales y otros.

VI. CONCLUSIONES

Habiendo concluido la presente investigación, con respecto a la correlación existente entre la percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, de acuerdo al análisis estadístico de Rho de Spearman, se llega a formular las siguientes conclusiones:

Primera: Al haber realizado el análisis estadístico referente al objetivo general, se determinó que los usuarios de un distrito de Abancay, han considerado que las inconstantes de la comunicación institucional y gestión municipal tienen una correlación significativa determinado por el valor $p < 0.05$, según Rho de Spearman.

Segunda: De acuerdo a los resultados estadísticos en referencia al objetivo específico 1, se determinó en base a $p < 0.05$, que la variable comunicación institucional tiene una relación significativa con la eficiencia y eficacia según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Tercera: En relación a los resultados alcanzados y analizados con Rho de Spearman sobre el objetivo específico 2, se determinó en base a $p < 0.05$, que la variable comunicación institucional tiene una relación significativa con los espacios de participación ciudadana según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Cuarta: En relación a los resultados estadísticos de Rho de Spearman referente al objetivo específico 3, se determinó en base a $p < 0.05$, que la inconstante comunicación institucional guarda una relación significativa con el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Quinta: Los resultados estadísticos sobre el objetivo específico 4, determinaron en base a $p < 0.05$, que la inconstante comunicación institucional tiene una relación significativa con la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Sexta: Sobre los resultados de Rho de Spearman, con respecto al objetivo específico 5, se determinó en base a $p < 0.05$, que la variable comunicación institucional guarda relación significativa con la descentralización y la participación, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

Séptima: Finalmente los resultados estadísticos con respecto al objetivo especí-

fico 6, se determinó en base a $p < 0.05$, que la variable comunicación institucional guarda una relación significativa con las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Desde la perspectiva analítica en torno a los resultados alcanzados en función a la aplicación de Rho de Spearman; hay muestra evidentes de falencias existentes en la gestión municipal, debido a que también existe una comunicación institucional con muchas deficiencias, según la percepción que tienen los usuarios de un distrito de Abancay, por lo que se realizó las siguientes recomendaciones:

Primera: En base al resultado donde se mostró que el 93.4% de los colaboradores sostuvieron que la gestión municipal se encuentra entre los niveles mala y regular, lo cual es un reflejo de la situación en que se encuentran la mayoría de los municipios, debido a que la comunicación que tienen las autoridades municipales con los usuarios es muy deficiente y precaria, se recomienda que los responsables de gestionar las municipalidades, realicen cambios sustantivos en lo que respecta a la gestión de estrategias comunicativas para mejorar la imagen y la gestión municipal.

Segunda: Para lograr que los ciudadanos puedan confiar en la administración edil, es necesario que las autoridades de los gobiernos locales, cumplan con lo estipulado en las normas de la Constitución Política del Perú, Ley orgánica de municipalidades, ley de la descentralización y la ley de la transparencia, en lo referente a la utilización de mecanismos de comunicación, para que los ciudadanos tengan acceso a la información sobre la rendición de cuentas; referido a los gastos realizados en las obras públicas, compras de bienes y servicios, pago de los sueldos y salarios de los funcionarios y empleados, entre otras informaciones que es necesario que los ciudadanos tengan acceso, para que mediante la transparencia de la gestión, se mejore la participación ciudadana en la administración del municipio.

Tercera: Es necesario y urgente que los gobiernos municipales modernicen su gestión, haciendo uso de las tecnologías de la información, básicamente referente al uso de las plataformas digitales, redes sociales, aplicativos de los teléfonos inteligentes, entre otras tecnologías. Asimismo, se debe capacitar al personal encargado de la gestión de la comunicación para

que haga uso de manera eficaz y eficiente estos mecanismos y se mantenga una comunicación eficiente al interior del municipio y también con los ciudadanos, para que ellos brinden una retroalimentación a la gestión del municipio, realizando sugerencias y críticas constructivas en pro de identificar las necesidades de la población y buscar mejorarlas, de manera conjunta, es decir entre las autoridades municipales y los ciudadanos.

VIII. PROPUESTA

8.1 Alternativa de solución ante las deficiencias existentes en la gestión municipal

8.1.1 Generalidades

Región: Apurímac

Provincia: Abancay

Localidad: Distrito de Abancay

Institución: Municipio de un distrito de Abancay

A. Título del proyecto: “A un clic de la información”

B. Ubicación geográfica: Provincia de Abancay

8.1.2 Beneficiarios

Directos: Usuarios del municipio de un distrito de Abancay

Indirectos: Autoridades municipales, autoridades del gobierno y nacional y organizaciones de la sociedad civil.

8.1.3 Justificación

Actualmente nuestro país está atravesando una crisis de valores muy preocupante; los ciudadanos han perdido la credibilidad en sus gobernantes, debido principalmente a que casi no existe una comunicación eficiente entre las autoridades y los usuarios, en el caso particular, de los municipios. Existen normas legales que claramente indican las competencias, atribuciones, restricciones de las autoridades comprendidas en los tres niveles gubernamentales; sumado a ellos el de los ciudadanos. Las autoridades como los ciudadanos deben familiarizarse en el uso de mecanismos comunicativos digitalizados; permitiendo la realización de la rendición de cuentas a la población. Esta rendición que deben realizar las autoridades, consiste en que se comunique a los ciudadanos sobre el avance de los proyectos, los gastos realizados en las compras de bienes y servicios con sus respectivas cantidades y precios pagados, los pagos realizados a los funcionarios y trabajadores de la institución, entre otras. Es decir, la normativa está para que mediante la rendición de cuentas se transparente la gestión del municipio, lográndose así la activación participativa de los pobladores y ciudadanos en las actividades que se dan en los diferentes espacios y puedan brindar sugerencias, críticas constructivas a la gestión, participar en la elaboración del presupuesto y demás documentos de la planificación estratégica municipal.

Por esta razón, se propone que se implemente un Chatbot para Facebook Messenger, para lograr que mejore sustantivamente la comunicación entre los usuarios y los funcionarios del municipio de manera interactiva y, por ende, mejorar la gestión.

8.1.4 Descripción

La propuesta consiste en desarrollar el proyecto denominado: “A un clic de la información” encarna el clamor ciudadano ante la indiferencia e inactividad de sus autoridades. Éste reside en la elaboración de toda una estructura informativa al interior de esta comuna ubicado en un distrito de Abancay. Con la implementación de un Chatbot para Facebook, los ciudadanos podrán realizar sus trámites de manera virtual, estar informados de las actividades que realizan las autoridades municipales, recibir la comunicación a tiempo, para que participen en los diferentes espacios, aportando sugerencias para la mejora de la gestión. Utilizar un Chatbot, permitirá que la gestión de la comunicación sea eficaz y eficiente, por lo tanto, la administración del municipio será efectiva, logrando cumplirse los objetivos y metas de la planificación estratégica.

Un Chatbot viene a ser un sistema de automatización de conversaciones que permitirá crear sistemas de respuestas dinámicas para atender a los usuarios sin necesidad de estar todo el tiempo pegado al computador. Este sistema es muy útil, porque a través de las redes sociales los usuarios pueden conectarse con la institución municipal a cualquier hora del día, con este sistema se crea un conjunto de respuestas para cada tipo de pregunta, de manera inmediata.

Actualmente el municipio distrital de Abancay, que es objeto de estudio, cuenta con su página de Facebook, además no cuenta con muchos ingresos económicos, por lo que, si es factible que se implemente un Chatbot, con lo que se conseguirá mejorar la comunicación con los usuarios, sin las barreras de los horarios, con lo que se mejorará la eficiencia y calidad de la gestión municipal. Con el uso del Chatbot, se reducen los costos, tiempos, se optimizan los recursos, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos en muchos casos, ya que los usuarios sin necesidad de acercarse a las oficinas, pueden tener acceso a la información.

Para la propuesta se hará uso del software Many Chat, que es una herramienta gratuita, con la que se creará un Chatbot funcional y en poco tiempo, con la que se crea un robot que tendrá la función de imitar la conducta humana para realizar tareas específicas; por lo tanto, el uso del Facebook Messenger bot, ofrece a los usuarios la experiencia de privacidad, ser atendidos de manera inmediata y lo más importante con calidez, empatía y humanidad en un entorno digital de acuerdo a las necesidades.

Figura 10

Funcionamiento del Facebook Messenger Bot municipal.

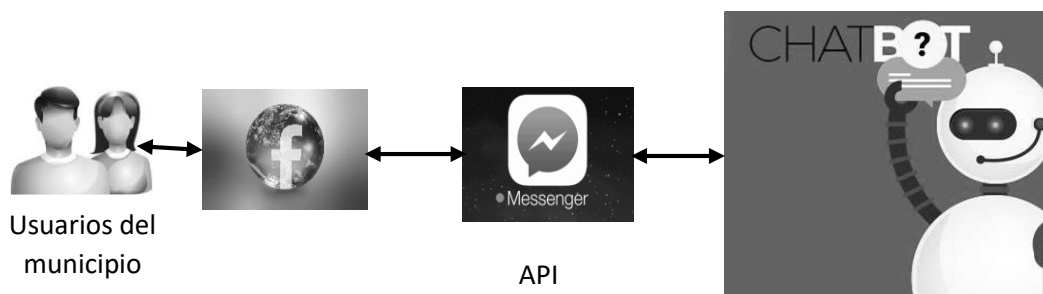
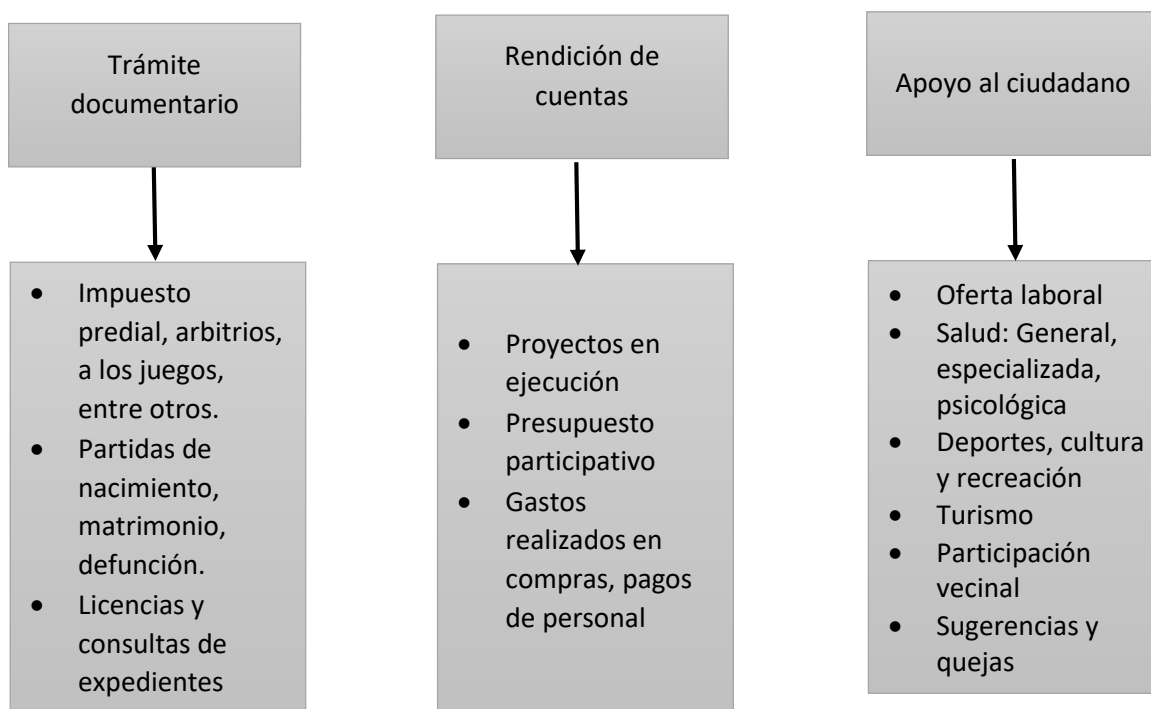


Figura 11

Temáticas planteadas para el Facebook Messenger Bot municipal.



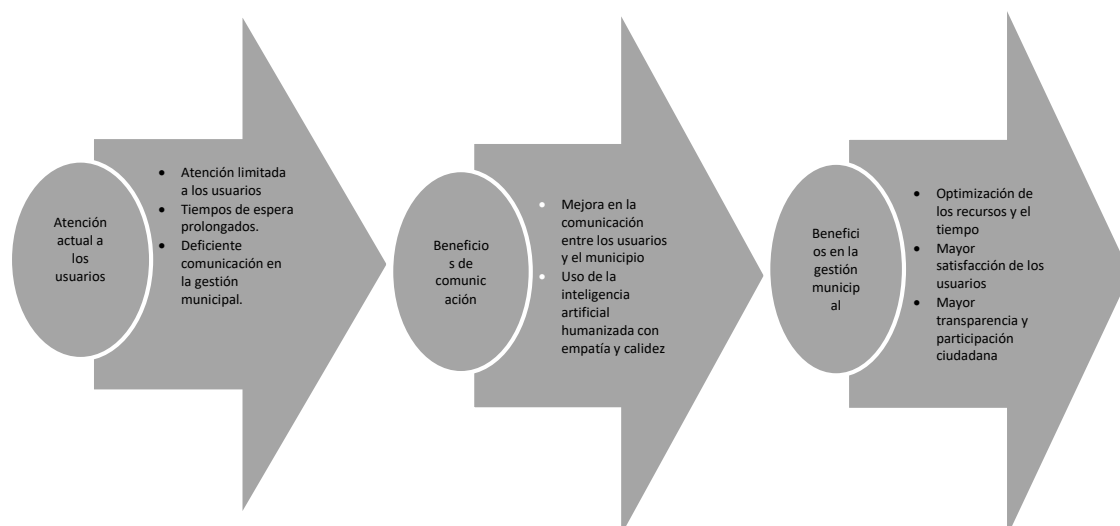
8.1.5 Beneficios de la propuesta

En relación a los beneficios que se brindará con el uso del Facebook Messenger bot serán los siguientes:

- Los usuarios del municipio podrán interactuar en tiempo real haciendo uso de una comunicación humanizada.
- Los usuarios tendrán acceso a la gestión del gobierno municipal con mayor transparencia.
- Los ciudadanos podrán acceder a la información pública con mayor rapidez, evitando los vacíos de la comunicación.
- Los ciudadanos podrán ahorrar tiempo y dinero en viajes innecesarios a las oficinas del municipio.
- Los usuarios recibirán las respuestas a sus interrogantes de forma inmediata, sobre todo, con la información relacionada a la gestión municipal en un sólo sitio.
- Mejora de la comunicación entre los ciudadanos y los funcionarios y, por ende, mejora sustancial en la gestión municipal.
- Difundir y promocionar el distrito, brindando a la ciudadanía la información actualizada, sobre la estructura municipal, noticias, contactos, documentos de interés, consultas que realizan con mayor frecuencia, lo que servirá de insumo para que sea incorporado en los documentos de gestión del municipio.

Figura 12

Beneficios esperados con la implementación del Facebook Messenger bot.



8.1.6 Objetivos

A. Objetivo general

Mejorar la administración del ayuntamiento, por medio, de la implementación de Facebook Messenger bot.

B. Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos de atención de las solicitudes de los usuarios del municipio.
- Proponer el uso de la inteligencia artificial para la mejora de los procesos de la comunicación y gestión municipal.
- Actualizar de manera permanente la base de datos de los usuarios del municipio.
- Facilitar la realización de los trámites del ciudadano, por medio del uso de un formulario virtual.
- Lograr el involucramiento ciudadano para que la gestión edil actúe de manera transparente a través del Facebook Messenger bot.

8.1.7 Planificación del proyecto

Actividades para la implementación del proyecto “A un clic de la información”

- Presentar el proyecto “A un clic de la información” a las autoridades municipales.
- Capacitar al personal que labora en la comuna en el uso y manejo del Facebook Messenger bot.
- Informar a los líderes de las organizaciones vecinales y sociales sobre la implementación de Facebook Messenger bot.
- Sensibilizar a la población para que hagan uso del Facebook Messenger bot.
- Implementación del Facebook Messenger bot en el municipio.
- Instalación de cabinas monitoras para instruir en el uso del Facebook Messenger bot a los usuarios.
- Evaluación para los reajustes del proyecto de Facebook Messenger bot.
- Evaluación trimestral para ver en qué medida los ciudadanos están haciendo uso del Facebook Messenger bot.

Tabla 22*Cuadro de actividades, recursos, responsables y cronograma*

Actividades	Recursos	Responsables	Cronogram			
			a	D	E	F
• Presentar el proyecto “A un clic de la información” a las autoridades municipales.	Computa Doras	Persona encargada del proyecto	X			
• Capacitar al personal que labora en la comuna en el uso y manejo del Facebook Messenger bot.	Software para		X			
• Informar a los líderes de las organizaciones vecinales y sociales sobre la implementación de Facebook Messenger bot.	Chatbot Personal encargado del	Equipo técnico encargado de la implementación de la plataforma	X			
• Sensibilizar a la población para que hagan uso del Facebook Messenger bot.	Chatbot	Autoridades municipales	X		X	
• Implementación del Facebook Messenger bot en el municipio.					X	
• Instalación de cabinas monitoras para instruir en el uso del Facebook Messenger bot a los usuarios.	Medios de difusión masiva:	Colaboradores				
• Evaluación para los reajustes del proyecto de Facebook Messenger bot.	Radio y TV				X	
• Evaluación trimestral para ver en qué medida los ciudadanos están haciendo uso del Facebook Messenger bot.	Materiales de oficina				X	X

REFERENCIAS

- Acurio, T. (2009). *Análisis de la participación política y ciudadana de las mujeres en los espacios locales y regionales* (p. 90).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38495/avila_fh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguado, J. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación* (1a ed.). <https://doi.org/10.2307/40181119>
- Álava, J. (2015). *Los Secretos de la Comunicación* (1a ed.).
<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/43185/01420112013264.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Almora, H. (2018). *La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017* [Universidad César Vallejo].
<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/43185/01420112013264.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anjomshoa, M. R., Devin, H. F., Esmailzadeh, M. R., & Keshtidar, M. (2020). Effects of neuro-linguistic programming course on job stress, positive organizational behavior and job motivation in physical education teachers. *Pedagogy of Physical Culture and Sports*, 24(3), 111–117.
<https://doi.org/10.15561/26649837.2020.0302>
- Arévalo, R. A., & Barbarán, H. P. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5526–5539. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.705
- Arraiza, E. (2019). *Manual de gestión municipal* (Konrad Adenauer Stiftung (ed.); 2a ed.). https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Avila, H. K. (2019). *Liderazgo transformacional y gestión municipal; municipalidad provincial de Huaraz, año 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38495/avila_fh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayllon, G. (2017). La gestión municipal y los servicios públicos de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali - 2015 [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. In *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*.

- <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3393>
- Báez, C. (2000). *La comunicacion efectiva* (Editora Búho (ed.); 1a ed.).
<https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/handle/123456789/238>
- Ballina, F. (2019). Problemática epistemológica y sociológica de la teoría administrativa. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 8(16), 242–270. <https://doi.org/10.23913/ricea.v8i16.142>
- Baltz, A. (2020). A Longitudinal analysis of swedish local governments on Facebook a visualisation of communication. *Nordicom Review*, 41(2), 47–62. <https://doi.org/10.2478/nor-2020-0020>
- Bateman, S., & Scott, S. (2009). *Administración - Liderazgo y Colaboración en un mundo* (8a ed.).
https://www.academia.edu/8154632/Administración_Liderazgo_y_Colaboración_en_un_mundo_competitivo_8_Edición
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (Shalom (ed.); 1a ed.).
<http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodología-de-la-Investigación-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Beltrán, J. A., & López, José A. (2018). Evolución de la administración. In Universidad Católica Luis Amigo (Ed.), *Evolución de la administración* (1a ed.). <https://doi.org/10.21501/9789588943435>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Pearson (ed.); 3a ed.).
<https://es.pdfdrive.com/metodología-de-la-investigación-3era-edición-bernal-d39289351.html>
- Cabrera, M. (2015). *La toma de decisiones en la comunicación organizacional* [Universidad Rey Juan Carlos].
https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGEL_ES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldevilla-Domínguez, D., Barrientos-Báez, A., & Padilla-Castillo, G. (2021). Twitter as a Tool for Citizen Education and Sustainable Cities after COVID-19. *Sustainability*, 13(6), 1–17. <https://doi.org/10.3390/SU13063514>
- Campillo-Alhama, C., & Martínez, A. M. (2017). Comunicación integrada 2.0 en la administración municipal. *El Profesional de La Información*, 26(3), 507–515. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=6032617>
- Campos, C., & Vaquero, A. (2020). La colaboración interadministrativa al servicio de la transparencia. *Revista Española de La Transparencia*, 11(11), 209–

222. <https://doi.org/10.51915/RET.98>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO -Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Cespedes, G. (2019). *Plan de Gobierno Municipal 2019-2022* (p. 33). <https://conoceatucandidato.org.pe/wp-content/uploads/2019/06/16429.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (McGraw-Hill (ed.); 7a ed.). [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci3n%20a%20la%20teor3a%20general%20de%20la%20Administraci3n.pdf)
- Chique, V., Sánchez, J., & Apaza, J. (2021). *Caracterización del departamento de Apurímac*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Cusco/apurimac-caracterizacion.pdf>
- Ley de bases de la descentralización, 23 (2002). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8B3C23D0EB9643D605257FD400782856/\\$FILE/27783.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8B3C23D0EB9643D605257FD400782856/$FILE/27783.pdf)
- Constitucion Politica del Peru, 138 (1993). <https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion2020web-10-12-2020.pdf>
- Constitución Política del Perú, 60 (1993). <http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/electricidad/legislacion/constitucionpolit.pdf>
- Ley orgánica de municipalidades N° 27972, Congreso de la República del Perú 36 (2003). [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/\\$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf)
- Ley de transparencia y acceso a la información pública-N° 27806, 21 (2002). https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación en sociología* (McGraw-Hill/Interamericana de España (ed.); 1a ed.). https://issuu.com/mareizecedeno/docs/corbetta_metodologia_y_tecnica_de
_I

- Čorejová, T., Haľamová, E., Madleňák, R., & Neszmélyi, G. I. (2021). The concept of smart city and the perceptions of urban inhabitants: a case study from Žilina, Slovakia. *Hungarian Geographical Bulletin*, 70(2), 113–128. <https://doi.org/10.15201/HUNGEOBULL.70.2.2>
- D'amico, G., Arbolino, R., Shi, L., Yigitcanlar, T., & Ioppolo, G. (2021). Digital technologies for urban metabolism efficiency: Lessons from urban agenda partnership on circular economy. *Sustainability (Switzerland)*, 13(11), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su13116043>
- Delgado, C. (2020). *Modelo de gestión de participación ciudadana para mejorar la ejecución presupuestal en la municipalidad provincial de El Dorado, 2019* [César vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41732>
- Durusoy, H. (2018). Ki yönlü simetrik iletişim çerçevesinden kadiköy ve datça belediyeleri twitter kullanımı. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6(1), 615–645. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=26&sid=fa13b473-6a59-48b7-87b8-19a8ef386ec8%40pdc-v-sessmgr01%0A>
- Escosteguy, A. C., Bianchini, A., & Ribas, J. V. (2018). A noção de espaço na apropriação de tecnologias de comunicação no rural contemporâneo. *Revista Famecos*, 25(2), 1–19. <https://doi.org/10.15448/1980-3729.2018.2.28325>
- Estrada, S. (2019). “Gestión Municipal Factor Determinante En El Desarrollo De La Municipalidad [Universidad Nacional San Antonio de abad del Cuzco]. In *Universidad Nacional de San Antonio ABAD Del Cusco, Perú*. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>
- Frápoltt, M. J. (1996). Evidencia e investigación. La Epistemología filosófica reivindicada. *Revista de Filosofía*, 9(15), 209–217. https://doi.org/10.5209/rev_RESF.1996.v15.11911
- Glińska, E., & Wawrzyniec, R. (2019). City brand personality projected by municipalities from central and eastern europe countries—A Comparison of Facebook usage. *Sustainability*, 11, 1–22. <https://doi.org/10.3390/SU11195440>
- Gobierno regional de Apurímac. (2021). *Plan de desarrollo regional concertado - Apurímac al 2030* (p. 245). <http://www.regionapurimac.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/CONSOLIDADO-primer-informe-05.05.21.pdf>

- Godínez, R., Del Valle, Y., Barbero, N., Ramírez, A. G., Rojas, D. C., & Solórzano Pardo, J. H. (2019). Tendencias de la investigación universitaria - Una visión desde Latinoamérica. In Fondo editorial universitario Servando Garcés (Ed.), *Alianza de investigadores internacionales S.A.S - ALININ* (8a ed.). <https://doi.org/10.47212/tendencias2019.5>
- Gómez, F. S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5–6. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci_arttext
- Haqbeen, J., Sahab, S., Ito, T., & Rizzi, P. (2021). Using decision support system to enable crowd identify neighborhood issues and its solutions for policy makers: An online experiment at kabul municipal level. *Sustainability*, 13(10), 1–34. <https://doi.org/10.3390/su13105453>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación : Las Rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw-Hill Interamericana editores (ed.); 1a ed.). https://www.academia.edu/43711980/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Hernández, J., Gundur, M., & Najles, J. (2014). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina De la Proximidad Administrativa a la Acción Colaborativa* (Organización de los estados americanos (ed.)). Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la Secretaría de Asuntos Políticos-OEA. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEa-Gobierno_Municipal_abierto.pdf
- Hernández, Roberto, Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill/Interamericana editores (ed.); 6a ed.).
- Hernández, Rolando, & Coello, S. (2012). El proceso de investigación científica. In Editorial Universitaria (Ed.), *El proceso de investigación científica* (2a ed.). <https://doi.org/10.2307/j.ctvdf0m1v>
- Herrero, F., Simelio, N., & Puertas, C. (2021). Women Mayors in Spain: An analysis of gender differences in the management and quality of information on municipal websites. *Social Sciences*, 10(128), 1–13. <https://doi.org/10.3390/SOCSCI10040128>
- Hopkyns, S., & Hoven, M. (2021). Linguistic diversity and inclusion in Abu Dhabi's linguistic landscape during the COVID-19 period. *Multilingua*, 1–32. <https://doi.org/10.1515/MULTI-2020-0187>

- Houngbonon, G. V., Le Quentrec, E., & Rubrichi, S. (2021). Access to electricity and digital inclusion: evidence from mobile call detail records. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-021-00848-0>
- Isea, J. N., Mora, Y., & Gómez, J. A. (2017). Estilo gerencial y su influencia en la comunicación de educación básica. *Revista Científica Ecociencia*, 4(6), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.46.54>
- Islas, O. (2012). McLuhan y la comunicación estratégica. *Infoamérica ICR*, 7–8(7), 135–144. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4274879>
- Jangdal, L. (2019). Local Democracy and the Media. *Nordicom Review*, 40(2), 69–83. <https://doi.org/10.2478/nor-2019-0027>
- Johnsen, Å. (2021). Does formal strategic planning matter? An analysis of strategic management and perceived usefulness in Norwegian municipalities. *International Review of Administrative Sciences*, 87(2), 380–398. <https://doi.org/10.1177/0020852319867128>
- Kim, H. W., McCarty, D. A., & Lee, J. (2020). Enhancing sustainable urban regeneration through smart technologies: An assessment of local urban regeneration strategic plans in Korea. *Sustainability (Switzerland)*, 12, 1–23. <https://doi.org/10.3390/SU12176868>
- Kjerkol, I., Linset, K., & Westeren, K. I. (2021). Effects of COVID-19 on communication, services, and life situation for older persons receiving municipal health and care services in Stjørdal municipality in Norway. *Wiley Periodicals LLC*, 3(1), 204–217. <https://doi.org/10.1002/HBE2.244>
- Kongboon, R., Gheewala, S. H., & Sampattagul, S. (2021). Empowering a sustainable city using self-assessment of environmental performance on ecocitopia platform. *Sustainability*, 13, 1–17. <https://doi.org/10.3390/SU13147743>
- Lee, D., & Krieger, J. L. (2020). Moving from irectives toward audience empowerment: A typology of recycling communication strategies of local governments. *Sustainability*, 12, 1–14. <https://doi.org/10.3390/SU12072722>
- Mahias, P., & Polloni, M. del P. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: pruebas* (Centro de medición.MIDE UC (ed.); 1a ed.). <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Makapela, L., & Mtshelwane, N. (2021). Exploring the use and influence of human

- resource policies within South African municipalities. *SA Journal of Human Resource Management*, 19(1), 1–14.
<https://doi.org/10.4102/SAJHRM.V19I0.1534>
- Malca, J. W. (2017). *Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión municipal en el norte del Perú* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18849>
- Márquez, J., Molina, O., & Mejía, L. (2017). La gestión de comunicación del municipio de Montecristi y su influencia en la imagen institucional. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2(1), 34–50.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v2i1.496>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación* (1a ed.). http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación* (Paidós (ed.); 1a ed.). https://semioticaderedes-carlon.com/wp-content/uploads/2018/04/McLuhan_Marshall__Comprender_los_medios_de_comunicacion.pdf
- Mello, C., Noli, M., Da Silva, L., Santos, N., & Rodrigues, N. (2020). O engajamento dos usuários do Facebook em relação à comunicação da Covid-19: uma análise da Prefeitura Municipal de Curitiba (Paraná, Brasil). *Liinc Em Revista*, 16(2), 1–19. <https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5353>
- Merino, B. (2010). *Diagnóstico de la realidad y funcionamiento de las municipalidades de centro poblado* (p. 93). <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2010/12/documento-defensorial-13.pdf%0A>
- Mesa, Ó., & Marfil, R. (2018). Diseño y propuesta de un modelo de análisis para la gestión de la comunicación corporativa local. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, 42(2), 18–39.
<https://doi.org/10.12795/ambitos.2018.i42.02>
- Morales, S. (2020). ¿Qué es la epistemología y para qué le sirve al científico? *Sciencia in Verba Magazine*, 6(1), 187–194.
<https://philpapers.org/archive/MORQEL-3.pdf>
- Mori, E., Barabaschi, B., Cantoni, F., & Virtuani, R. (2020). Local governments' communication through Facebook. Evidences from COVID-19 pandemic in

- Italy. *Wiley*, 1–14. <https://doi.org/10.1002/pa.2551>
- Moyá, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política* [Universidad Miguel Hernández].
[http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD Moya Ruiz, Maria Teresa.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD_Moya_Ruiz_Maria_Teresa.pdf)
- Municipalidad provincial de Abancay. (2019). *Plan estratégico institucional al 2019*.
https://peru.gob.pe/docs/PLANES/11851/PLAN_11851_2016_PEI_MPA.PDF#:~:text=El Plan Estratégico Institucional %28PEI%29 para el año,institucionales y se construye una ruta estratégica institucional.
- Municipalidad provincial de Abancay. (2021). *Plan de desarrollo concertado de la provincia de Abancay al 2021*. <https://www.miciudad.pe/wp-content/uploads/PDC-PROVINCIA-ABANCAY.pdf>
- Resolución de alcaldía N°-235-2018-MPA-A., 11 (2018).
<http://www.muniabancay.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/RESOLUCION-DE-ALCALDIA-N°-235-2018-MPA-A.pdf>
- Resolución de comisión organizadora, 8 (2021).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis* (Ediciones de la U (ed.); 4a ed.).
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodología+de+la+investigación:+Cuantitativa+-+Cualitativa+y+redacción+de+tesis+libro+de+Ñaupas&ots=RWlw7lf51Z&sig=GNzcGwl498EuPwPQuAFiyXM0Ys8#v=onepage&q=Metodología de la investig>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (E. de la U (ed.); 5a ed.). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Noguera, Á. L., Barbosa, D. H., & Castro, G. A. (2014). Organizational strategy: A study proposal. *Estudios Gerenciales*, 30, 153–161.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.004>

- Nordin, S., Ahmad, R., Rashid, R., Rohayu, O., & Priyadi, U. (2021). Incidents and Disaster Avoidance: The Role of Communication Management and the Organizational Communication Climate in High-Risk Environments. *Sustainability* 2021, Vol. 13, Page 10138, 13(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/SU131810138>
- O’Cormor, J., & Seymour, J. (2007). *Introducción a la Programación neurolingüística* (Urano (ed.); 8a ed.). https://www.nassiveralanza.com/wp-content/uploads/O_Connor_Joseph_Seymour_John_Introduccion_a_la_PNL.pdf
- Omar, H., & Condor, C. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CCIÓN*, 9(1), 25–34. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Ou, Q. (2019). Research on Perception Diversity in Intercultural Communication- With Guasha Treatment as a Case Study. *Teoría y Práctica En Estudios Del Lenguaje*, 9(1), 82–88. <https://doi.org/10.17507/tpis.0901.13>
- Pánek, J., Pászto, V., Burian, J., Bakule, J., & Lysek, J. (2021). What is the current state of geoparticipation in Czech municipalities? *GeoScape*, 15(1), 90–103. <https://doi.org/10.2478/GEOSC-2021-0008>
- Paricio, Yp., Bruno, T., Alonso, E., & García, M. P. (2020). Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *El Profesional de La Información*, 29(3), 1–17. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.35>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & De Souza, F. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administracao Publica*, 52(4), 630–649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Quesquén, J. (2021). Participación Ciudadana Y Descentralización Educativa. *Angewandte Chemie International Edition*, 5(1), 16–26. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1613/2291>
- Quispe, L. J., Molina, Z. C., Quispe, J. M., Ramos, A. A., & Hernández, B. (2021). *Open Government, otra visión en la Gestión Municipal* (1a ed.). [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/628/3/Modelo de open government_corregido.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/628/3/Modelo%20de%20open%20government_corregido.pdf)

- Ramírez, Á. (2020). El estado del estado abierto en América Latina: avances, alcances y perspectivas. *Estado Abierto*, 4(1), 13–38. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/132/110>
- Rayón, M. (2018). La globalización: Su impacto en el Estado-Nación y en el derecho. *Revista Jurídica de Derecho*, 7(8), 19–37. http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n8/v7n8_a03.pdf
- Rebolledo, M., Zamora, R., & Rodríguez, J. (2017). Transparency in citizen participation tools and public information: A comparative study of the Spanish city councils' websites. *Profesional de La Información*, 26(3), 361–369. <https://doi.org/10.3145/EPI.2017.MAY.02>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Pearson (ed.); 13a ed.). https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rocha, R., & Rover, S. (2019). Influence of public governance on the efficiency in the allocation of public resources. *Revista de Administracao Publica*, 53(4), 732–752. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180084x>
- Santos, D. V. (2012). Fundamentos de la comunicación. In Red tercer milenio (Ed.), *Red tercer milenio* (1a ed.). <https://doi.org/10.5860/choice.44-0742>
- Schrammeijer, E. A., Zanten, B. T., & Verburg, P. H. (2021). Whose park? Crowdsourcing citizen's urban green space preferences to inform needs-based management decisions. *Sustainable Cities and Society*, 74, 1–11. <https://doi.org/10.1016/J.SCS.2021.103249>
- Senge, P. (2011). *La Quinta Disciplina* (segunda). <https://doi.org/10.1037/1061-4087.45.4.31>
- Simelio, N., Ferré, C., & Herrero, F. (2021). *Transparent information and access to citizen participation on municipal websites*. 2, 1699–2407. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.mar.11>
- SISMAP Municipal. (2016). *Manual de gestión municipal 2016* (Publicaciones MAP (ed.); Segunda). <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Solito, L., & Materassi, L. (2020). On a Municipality-Wide Scale. Social Media Use in Italian Municipalities: Information and Interaction. *Revista Científica de Estrategias*, 20, 151–171. <https://doi.org/10.6035/2174-0992.2020.20.7>

- Sotomayor, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1, 53–62.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010%0A>
- Szafran, P. (2016). Información, comunicación y cultura en la gestión local: la experiencia municipal en un territorio de vulnerabilidad de la ciudad de Montevideo. *Investigacion Bibliotecologica*, 30(70), 19–39.
<https://doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.10.002>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica: Vol. 4a edición* (Editores Limusa-Noriega (ed.); 4a ed.).
<https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>
- ȚICLĂU, T., HINȚEA, C., & ANDRIANU, B. (2020). Whether and how does the Crisis-Induced Situation Change e-Leadership in the Public Sector? Evidence from Lithuanian Public Administration. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 16(Especial), 149–166.
<https://doi.org/10.24193/tras.SI2020.9>
- Torres, C. L., & Rojas, R. S. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. *INNOVA Research Journal*, 2(4), 30–37.
<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n4.2017.147>
- Traverso, P. A., Flores, B. G., & Palacios, I. del R. (2017). *La Comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios* (Universidad Ecotec (ed.); 1a ed.). <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2467>
- Uriarte, S. (2020). *Comunicación eficaz* (Independently published (ed.)).
https://diocesisdecanarias.net/wp-content/uploads/2018/04/comunicaciÓn_eficaz.pdf
- Vaccaro, N., Cazzolli, A., & Castro, J. (2021). Argentina: una política de regulación de la sensibilidad. *Contratexto*, 35(1), 43–70. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.26439/contratexto2021.n035.4899> RESUMEN.
- Valdivieso, P., Neudorfer, P., & Andersson, K. P. (2021). Causes and Consequences of Local Government Efforts to Reduce Risk and Adapt to Extreme Weather Events: Municipal Organizational Robustness. *Sustainability 2021*, Vol. 13, Page 7980, 13(14), 1–43.
<https://doi.org/10.3390/SU13147980>
- Vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa* (Universidad San Martín de

- Porras (ed.); 3a ed.).
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/>
- Vargas, N. S. (2019). *La gestión administrativa y la comunicación organizacional en la imagen institucional de una universidad privada de Lima* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41657>
- Vázquez, P., García, L., & Pineda, P. (2019). Internal communication and reputational crisis. The case of the universidad rey juan carlos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 74, 1748–1760.
<https://doi.org/10.4185/RLCS-2019-1408EN>
- Vega, O., Hernández, A., & Pinkovetskaia, I. S. (2021). La mas communications research (mcr): tensions and challenges. *Notas Históricas y Geográficas*, 28, 108–115. <https://revistanotashistoricasygeograficas.cl/carga/wp-content/uploads/2021/11/7-Vega-et-al-Notas-Historica-Enero-Junio-2022.pdf>
- Verderber, K. S., Verderber, R. F., & Sellnow, D. D. (2017). *¡Comunícate* (14a ed.). <https://issuu.com/cengagelatam/docs/verderber/20>

ANEXOS

ANEXO A: Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable comunicación institucional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición-	Niveles/rangos
Comunicación Institucional	La comunicación entendida como un medio cuyo fin supremo es la de transferir información dirigida a la racionalidad y al inconsciente de los seres humanos enmarcado dentro de los patrones propios de una sociedad (Robbins & Judge, 2009).	Para obtener información relevante de la percepción la comunicación realizada por la Municipalidad distrital, se aplicará un cuestionario haciendo uso de la escala de Likert, para medir: Las habilidades comunicativas, comunicación electrónica, canales formales de la comunicación y las barreras de la comunicación.	- Habilidades comunicativas	Comunicación oral	1,2	Escala Ordinal Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Variable X ₁ Mala 11 30 Regular 31 50 Malo 51 71
				Comunicación no verbal	3,4		
				Comunicación escrita	5,6		
				Escucha activa	7,8		
				Retroalimentación constructiva	9,10		
				Correo electrónico	11,12		
				Mensajería de texto	13,14		
				Redes Sociales	15,16		
				Conversación cara a cara	17,18		
				Videoconferencias	19,20		
				Discurso en vivo	21,22		
				Emociones	23,24		
				Lenguaje	25,26		
				Contexto cultural	27,28		

Operacionalización de la variable gestión municipal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/rangos
Gestión Municipal	La gestión se define como la tarea de administrar y organizar los recursos de una institución; entonces la gestión municipal, consiste en analizar continuamente la administración, adoptar medidas en la organización, así como realizar el control de las acciones realizadas; la finalidad es alentar concienzudamente la propuesta para mejorar la implementación de las políticas públicas del municipio e implementarlas y ordenar jurisdiccionalmente el distrito y dotándoles de una mejor calidad de vida a los ciudadanos (SISMAP Municipal, 2016).	Para poder medir la percepción que tiene la población sobre la Gestión Municipal, se aplicará un cuestionario, haciendo uso de la escala de Likert, para medir las dimensiones de: Eficacia y eficiencia, espacios de participación ciudadana, pensamiento estratégico, transparencia, descentralización y participación y bases de información.	- Eficacia y eficiencia	Los procedimientos de los trámites que brinda son fáciles y amigables. Los plazos de atención de los servicios que ofrece la Municipalidad se cumplen. Informa a la población sobre el desarrollo y evolución de los proyectos y programas emprendidos en beneficio de la población. Promueve la formación de comités vecinales.	1,2 3,4 5	Escala Ordinal Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Variable X ₂ Mala 0 29 Regular 30 59 Malo 60 91
			- Espacios de participación ciudadana	Realiza reuniones periódicas con los ciudadanos para conocer sus necesidades más urgentes. Capacita e Informa a la población sobre las diferentes formas de participación ciudadana a las que pueden acceder. Planifica los proyectos a realizar, priorizando las necesidades más urgentes de la población.	6,7 8,9 10		Dimensión 1 Mala 0 6 Regular 7 13 Malo 14 20
			- Pensamiento estratégico	Cumple su Plan estratégico institucional Da a conocer su plan estratégico institucional y los avances periódicamente. La información está amigablemente puesta al alcance de los ciudadanos. Realiza audiencias públicas de rendición de cuentas.	11,12 13, 14 15		Dimensión 2 Mala 0 5 Regular 6 11 Malo 12 17
			- Transparencia	Hace uso de herramientas tecnológicas para brindar información relevante y confiable. Los programas y proyectos llegan de manera equitativa a todo el distrito, incluyendo las zonas más alejadas.	16,17 18 19,20		Dimensión 3 Mala 0 4 Regular 5 9 Malo 10 16
			- Descen-		21,22		Dimensión 4 Mala 0 3 Regular 4 7 Malo 8 13

			<p>traliza- ción y participa- ción</p> <p>- Bases de in- forma- ción</p>	<p>Cuenta con representantes de cada vecindario a través del cual se conocen las necesidades más urgentes de la población. Genera espacios participación activa de la ciudadanía en los asuntos municipales.</p> <p>Cuenta con bases de datos donde se almacena la información de manera sistematizada.</p> <p>La información almacenada, ayuda a la toma de decisiones.</p> <p>Da a conocer acciones emprendidas por la municipalidad, a través de información procesada.</p>	<p>23,24</p> <p>25</p> <p>26,27</p> <p>28</p> <p>29,30</p>		<p>Dimensión 5</p> <p>Mala 0 4</p> <p>Regular 5 9</p> <p>Malo 10 14</p> <p>Dimensión 6</p> <p>Mala 0 4</p> <p>Regular 5 9</p> <p>Malo 10 14</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

ANEXO B: Matriz de consistencia

Título: La percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021

Autora: Vivian Rosario Francia Velasco

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Organización de las variables			
¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay?	Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.	La percepción de la comunicación institucional se relaciona significativamente con la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay.	Variable X₁: Comunicación institucional			
			Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Nivel/rango
Problemas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Habilidades comunicacionales	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	<i>Escala Ordinal</i> <i>Nunca</i> = 0	Mala 11 – 30 Regular 31 – 50
			Comunicación electrónica	11,12,13,14,15,16	<i>Casi nunca</i> = 1 <i>A veces</i> = 2	Malo 51 - 71
¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de Abancay?	Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de Abancay.	Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la eficiencia y eficacia, según los usuarios de un distrito de Abancay.	Canales formales de la comunicación	17,18,19,20,21,22	<i>Casi siempre</i> = 3	
			Barreras de la comunicación	23,24,25,26,27,28	<i>Siempre</i> = 4	
¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay?	Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay.	Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y los espacios de participación ciudadana, según los usuarios de un distrito de Abancay.	Variable X₂: Gestión municipal			
			Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Nivel/rango
¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay?	Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento	Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay.	Eficacia y eficiencia	1,2,3,4,5	<i>Escala Ordinal</i> <i>Nunca</i> = 0	Mala 0 – 29 Regular 30 – 59
			Espacios de participación ciudadana	6,7,8,9,10	<i>Casi nunca</i> = 1 <i>A veces</i> = 2	Malo 60 - 91
			Pensamiento estratégico	11,12,13,14,15	<i>Casi siempre</i> = 3	

<p>el pensamiento estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay?</p> <p>¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay?</p> <p>¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay?</p> <p>¿Cuál es la relación de la percepción de la comunicación institucional y las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay?</p>	<p>estratégico, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>	<p>según los usuarios de un distrito de Abancay</p>	<p>Transparencia</p>	<p>16,17,18 19,20</p>	<p><i>Siempre = 4</i></p>	
	<p>Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>	<p>Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la transparencia, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>	<p>Descentralización ciudadana</p>	<p>21,22,23 24,25</p>		
	<p>Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>	<p>Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y la descentralización y participación, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>	<p>Bases de información</p>	<p>26,27,28 29,30</p>		
	<p>Determinar la relación de la percepción de la comunicación institucional y las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>	<p>Existe relación significativa entre la percepción de la comunicación institucional y las bases de información, según los usuarios de un distrito de Abancay.</p>				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Correlacional simple, no experimental y transversal.</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: La población estuvo constituida por 145 usuarios del municipio.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 105 usuarios del municipio.</p>	<p>Variable X₁: Comunicación institucional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de comunicación institucional.</p> <p>Autor: Pérez, Nicoll Alexandra y Torres, Brayam Billy</p> <p>Variable X₂: Gestión municipal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de gestión municipal</p> <p>Autor: Quispe, Jinna Laura</p>	<p>Análisis descriptivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la consistencia de los instrumentos Alfa de Cronbach. • Prueba de normalidad el estadístico Kolmogorov-Smirnov. <p>Análisis inferencial:</p> <p>Contrastación de hipótesis y grado de correlación coeficiente de Rho de Spearman.</p>

ANEXO C: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de comunicación institucional

Edad: _____ Sexo: M () F () Grado de instrucción: Primaria (),

Secundaria (), Superior técnico (), Superior universitario ()

Fecha:/..../2021

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lea cada afirmación con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor le describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con sinceridad.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Dimensión: Habilidades Comunicativas						
N	PREGUNTAS	S	C	AV	CN	N
1	Los mensajes que les transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos.	S	C	AV	CN	N
2	Los trabajadores del municipio tienen coherencia en lo que dicen cuando les transmiten el mensaje.	S	C	AV	CN	N
3	Observa usted que los trabajadores del municipio siempre son amables y corteses cuando se relacionan con el público.	S	C	AV	CN	N
4	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.	S	C	AV	CN	N
5	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes.	S	C	AV	CN	N
6	Cree usted que la comunicación escrita que emite el municipio hacia la población es concisa, directa y entendible.	S	C	AV	CN	N
7	Considera usted que los trabajadores del municipio atiende y entiende el mensaje de los usuarios de manera adecuada.	S	C	AV	CN	N
8	Siente usted que al transmitir su mensaje a los trabajadores del municipio les importa porque se toman el tiempo necesario para escucharlos	S	C	AV	CN	N
9	Considera usted que los trabajadores del municipio reciben con buen agrado recomendaciones por parte de los usuarios para la mejora del servicio, de manera correcta.	S	C	AV	CN	N
10	Considera usted que los trabajadores del municipio escuchan a los usuarios las sugerencias y críticas constructivas con el objetivo de mejorar el servicio.	S	C	AV	CN	N
Dimensión. Comunicación electrónica						
11	La municipalidad distrital hace uso de un correo electrónico institucional	S	C	AV	CN	N

	para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones.	S				
12	El correo electrónico institucional del municipio es difundido en medios de comunicación masiva (radio, prensa, TV y otros medios), para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades o viceversa	S	C	AV	CN	N
13	La municipalidad distrital hace uso de la mensajería de texto (WhatsApp, mensajes de texto) para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades o viceversa.	S	C	AV	CN	N
14	La comunicación realizada por la mensajería de texto por parte de las autoridades del municipio, es clara, oportuna y eficiente.	S	C	AV	CN	N
15	La municipalidad distrital hace uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter u otras) para que las autoridades puedan comunicarse o viceversa	S	C	AV	CN	N
16	La comunicación realizada por las redes sociales sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna.	S	C	AV	CN	N
Dimensión: Canales formales de la comunicación						
17	La información brindada por los trabajadores del municipio haciendo uso de la conversación cara a cara, es adecuada y oportuna.	S	C	AV	CN	N
18	Los usuarios del municipio reciben la información adicional (cuando realizan un trámite) en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio	S	C	AV	CN	N
19	Las autoridades municipales para comunicarse con los usuarios hacen uso de las videoconferencias (Zoom, Google Meet u otros)	S	C	AV	CN	N
20	En las videoconferencias realizadas por las autoridades del municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.	S	C	AV	CN	N
21	Las autoridades municipales realizan reuniones con los usuarios para comunicarles temas de interés del distrito.	S	C	AV	CN	N
22	En la reuniones realizadas por las autoridades municipales se utiliza una comunicación que permita interactuar con los usuarios.	S	C	AV	CN	N
Dimensión: Barreras de la comunicación						
23	Los trabajadores del municipio cuando se dirigen a los usuarios controlan sus emociones (ira, alegría, tristeza, etc.) al momento de brindar la atención.	S	C	AV	CN	N
24	El personal del municipio toma en cuenta el estado emocional de los usuarios en el proceso de atención.	S	C	AV	CN	N
25	Los trabajadores del municipio hacen uso de palabras que son de fácil comprensión por parte de los usuarios.	S	C	AV	CN	N
26	Los trabajadores del municipio al momento de atender a los usuarios toman en cuenta su lenguaje, la edad, los antecedentes culturales y la educación.	S	C	AV	CN	N
27	Los trabajadores del municipio atienden a los usuarios quechua hablantes en su idioma, de manera clara y oportuna.	S	C	AV	CN	N
28	Los trabajadores del municipio toman en cuenta para la atención de los usuarios, las diferencias culturales (idioma, vestimenta y costumbres).	S	C	AV	CN	N

Cuestionario de gestión municipal

Edad:_____Sexo: M () F () Grado de instrucción: Primaria (),

Secundaria (), Superior técnico (), Superior universitario ()

Fecha:/..../2021

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lea cada afirmación con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor le describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con sinceridad.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Opciones de respuesta:

Dimensión: Eficacia - Eficiencia						
Nº	PREGUNTAS	Opciones de respuesta				
1	Los trámites que realiza usted en la municipalidad distrital son fáciles y rápidos.	S	C S	AV	CN	N
2	La atención brindada por el personal de la municipalidad distrital es buena.	S	C S	AV	CN	N
3	Cuando realiza usted un trámite en la municipalidad distrital se cumplen los plazos de atención.	S	C S	AV	CN	N
4	La municipalidad distrital cumple con atender las necesidades de sus ciudadanos en el momento en que se requiere.	S	C S	AV	CN	N
5	La municipalidad distrital informa sobre los programas y proyectos que realiza para los ciudadanos.	S	C S	AV	CN	N
Dimensión: Espacios de Participación Ciudadana						
6	La municipalidad distrital se preocupa por la formación de comités vecinales en todo el distrito.	S	C S	AV	CN	N
7	La municipalidad distrital realiza cursos o charlas sobre participación ciudadana.	S	C S	AV	CN	N
8	La municipalidad distrital, realiza reuniones con los vecinos para conocer sus necesidades más urgentes.	S	C S	AV	CN	N
9	La municipalidad distrital realiza la formación de grupos que permiten la participación de los ciudadanos.	S	C S	AV	CN	N
10	La municipalidad distrital toma en cuenta las necesidades y opiniones de los ciudadanos.	S	C S	AV	CN	N
Dimensión: Pensamiento Estratégico						

11	La municipalidad distrital realiza una buena planificación de sus proyectos.	S	C S	AV	CN	N
12	La municipalidad distrital invita a participar a los ciudadanos en la planificación de lo que realizará durante su gestión.	S	C S	AV	CN	N
13	La municipalidad distrital da a conocer cada cierto tiempo los planes y proyectos programados durante su gestión.	S	C S	AV	CN	N
14	La municipalidad distrital realiza una adecuada planificación de sus proyectos, de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.	S	C S	AV	CN	N
15	La municipalidad distrital informa sobre el avance de los proyectos programados y que se encuentran en ejecución.	S	C S	AV	CN	N
Dimensión: Transparencia						
16	Utiliza usted la página web de la municipalidad distrital	S	C S	AV	CN	N
17	La página web de la municipalidad distrital brinda información útil y actualizada.	S	C S	AV	CN	N
18	La municipalidad distrital realiza informes cada cierto tiempo a la población sobre los avances alcanzados.	S	C S	AV	CN	N
19	Has solicitado algún informe de rendición de cuentas o alguna información pública a la municipalidad distrital .	S	C S	AV	CN	N
20	La municipalidad distrital utiliza los medios de comunicación y/o redes sociales para brindar información sobre avances de su gestión.	S	C S	AV	CN	N
Dimensión: Descentralización y Participación						
21	Los programas y proyectos desarrollados por la municipalidad distrital llegan a todas las zonas incluyendo las más alejadas.	S	C S	AV	CN	N
22	La municipalidad distrital trabaja en coordinación con todos los vecindarios de la ciudad y caseríos.	S	C S	AV	CN	N
23	Todos los ciudadanos acceden de manera equitativa a los servicios brindados por la municipalidad distrital .	S	C S	AV	CN	N
24	Considera usted que todos los caseríos del distrito son atendidos por la municipalidad distrital.	S	C S	AV	CN	N
25	El trabajo desarrollado por la municipalidad distrital se ve reflejado en todas las calles o barrios del distrito.	S	C S	AV	CN	N
Dimensión: Bases de Información						
26	La municipalidad distrital hace un uso adecuado de la tecnología para brindar información a la población.	S	C S	AV	CN	N
27	Considera que la página web de la municipalidad distrital es de gran utilidad para la población.	S	C S	AV	CN	N
28	La municipalidad distrital da a conocer de alguna manera, información estadística sobre los avances de su gestión.	S	C S	AV	CN	N
29	Las solicitudes de información que se encuentra en la municipalidad distrital se atienden con rapidez.	S	C S	AV	CN	N
30	Es sencilla la búsqueda de información en la página web de la municipalidad distrital.	S	C S	AV	CN	N

ANEXO D: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez y confiabilidad del cuestionario comunicación institucional

Análisis Factorial

Comunalidades

	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
HC1	1,000	,583
HC2	1,000	,376
HC3	1,000	,688
HC4	1,000	,457
HC5	1,000	,524
HC6	1,000	,466
HC7	1,000	,341
HC8	1,000	,128
HC9	1,000	,470
HC10	1,000	,488
CE11	1,000	,543
CE12	1,000	,601
CE13	1,000	,524
CE14	1,000	,488
CE15	1,000	,512
CE16	1,000	,440
CF17	1,000	,527
CF18	1,000	,452
CF19	1,000	,543
CF20	1,000	,623
CF21	1,000	,451
CF22	1,000	,408
BC23	1,000	,428
BC24	1,000	,574
BC25	1,000	,570
BC26	1,000	,481
BC27	1,000	,487
BC28	1,000	,475

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Las comunalidades permite reproducir el modelo factorial de un ítem, explica la variabilidad de los ítems, así el ítem 1 explica el 58.3% de la variabilidad. Las variabilidades de los ítems son explicadas dentro de lo esperado. La menor variabilidad lo tiene el ítem 8 que explica el 12.8% de la variabilidad; y la mayor variabilidad lo tiene el ítem 20 que explica el 62.3% de la variabilidad.

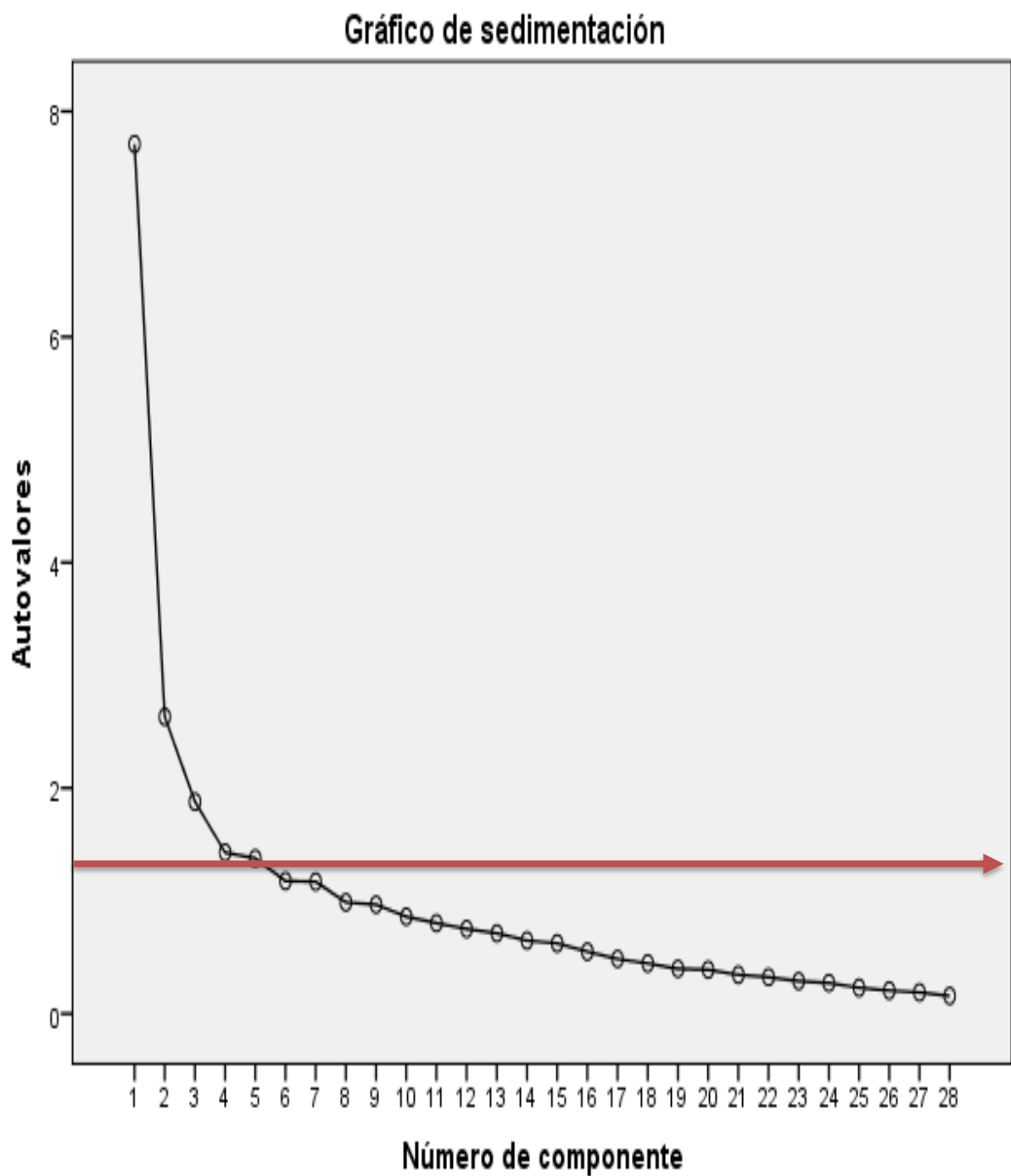
Varianza total explicada de la variable comunicación institucional

Com- po- nente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acu- mulado	Total	% de la va- rianza	% acumu- lado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7,709	27,534	27,534	7,709	27,534	27,534	4,423	15,795	15,795
2	2,632	9,398	36,932	2,632	9,398	36,932	4,394	15,695	31,489
3	1,879	6,711	43,642	1,879	6,711	43,642	3,214	11,478	42,967
4	1,429	5,104	48,746	1,429	5,104	48,746	1,618	5,779	48,746
5	1,377	4,916	53,663						
6	1,176	4,200	57,863						
7	1,171	4,181	62,043						
8	,987	3,526	65,569						
9	,967	3,454	69,023						
10	,860	3,070	72,093						
11	,802	2,864	74,957						
12	,751	2,683	77,640						
13	,713	2,546	80,186						
14	,648	2,316	82,502						
15	,624	2,228	84,730						
16	,549	1,962	86,692						
17	,484	1,730	88,422						
18	,446	1,592	90,014						
19	,397	1,419	91,432						
20	,390	1,393	92,825						
21	,345	1,232	94,057						
22	,324	1,156	95,213						
23	,289	1,031	96,244						
24	,272	,970	97,214						
25	,229	,819	98,033						
26	,205	,731	98,764						
27	,189	,675	99,438						
28	,157	,562	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Los factores logran explicar el 48.75% de la variabilidad del constructo comunicación institucional, siendo un porcentaje apropiado.

Gráfico de sedimentación



Matriz de componentes rotados de la variable comunicación institucional

	Matriz de componentes rotados			
	Componente			
	1	2	3	4
HC1	,157	,185	,720	,078
HC2	-,045	,150	,591	,047
HC3	,287	-,128	,193	,743
HC4	,135	,168	,154	,622
HC5	-,041	,285	,583	,318
HC6	,229	,410	,431	,244
HC7	,274	-,077	,500	,099
HC8	,303	,131	,123	,059
HC9	,607	,286	-,022	,140
HC10	,668	,202	-,022	-,021
CE11	,269	,623	-,033	,284
CE12	,161	,741	,108	,124
CE13	,124	,707	-,023	,087
CE14	,004	,658	,224	-,074
CE15	,048	,576	,422	,019
CE16	,168	,505	,392	,058
CF17	,664	,153	,057	,244
CF18	,577	,336	,080	,008
CF19	,296	,670	-,071	-,028
CF20	,250	,742	,088	-,056
CF21	,507	,382	,192	,102
CF22	,543	,337	,011	,002
BC23	,458	,120	,418	,170
BC24	,666	,122	,336	,052
BC25	,476	-,077	,542	-,209
BC26	,503	-,032	,470	-,080
BC27	,661	-,056	,207	,068
BC28	,266	-,088	,439	-,451

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 12 iteraciones.

Las cargas factoriales 8; 9; 10; 17; 18; 21; 23; 24; 26 y 27 corresponden al factor 1. Las cargas factoriales 11; 12; 13; 14; 15; 16; 19 y 20 corresponden al factor 2. Las cargas factoriales 1; 2; 5; 6; 7; 25 y 28 corresponden al factor 3. Las cargas factoriales 3; 4; corresponden al factor 4.

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de comunicación institucional

<i>Variable</i>	<i>Número de Ítems</i>	<i>Coefficiente de confiabilidad</i>
<i>Comunicación Institucional</i>	<i>28</i>	<i>0.897</i>

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento de comunicación institucional se obtuvo un coeficiente de 0.897, lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Baremo del instrumento: Cuestionario de comunicación institucional

Rangos para los niveles de la variable comunicación institucional

Niveles	Rangos
Mala	11-30
Regular	31-50
Buena	51-71

Validez y confiabilidad del cuestionario gestión municipal

Análisis Factorial

Comunalidades

	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
EE1	1,000	,543
EE2	1,000	,629
EE3	1,000	,618
EE4	1,000	,567
EE5	1,000	,603
EPC6	1,000	,635
EPC7	1,000	,511
EPC8	1,000	,748
EPC9	1,000	,662
EPC10	1,000	,740
PE11	1,000	,638
PE12	1,000	,625
PE13	1,000	,637
PE14	1,000	,541
PE15	1,000	,614
T16	1,000	,721
T17	1,000	,680
T18	1,000	,500
T19	1,000	,698
T20	1,000	,649
DP21	1,000	,556
DP22	1,000	,592
DP23	1,000	,595
DP24	1,000	,669
DP25	1,000	,594
BI26	1,000	,602
BI27	1,000	,579
BI28	1,000	,570
BI29	1,000	,706
BI30	1,000	,451

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Las comunalidades permite reproducir el modelo factorial de un ítem, explica la variabilidad de los ítems, así el ítem 1 explica el 54.3% de la variabilidad. Las variabilidades de los ítems son explicadas dentro de lo esperado. La menor variabilidad lo tiene el ítem 30 que explica el 45.1% de la variabilidad; y la mayor variabilidad lo tiene el ítem 8 que explica el 74.8% de la variabilidad.

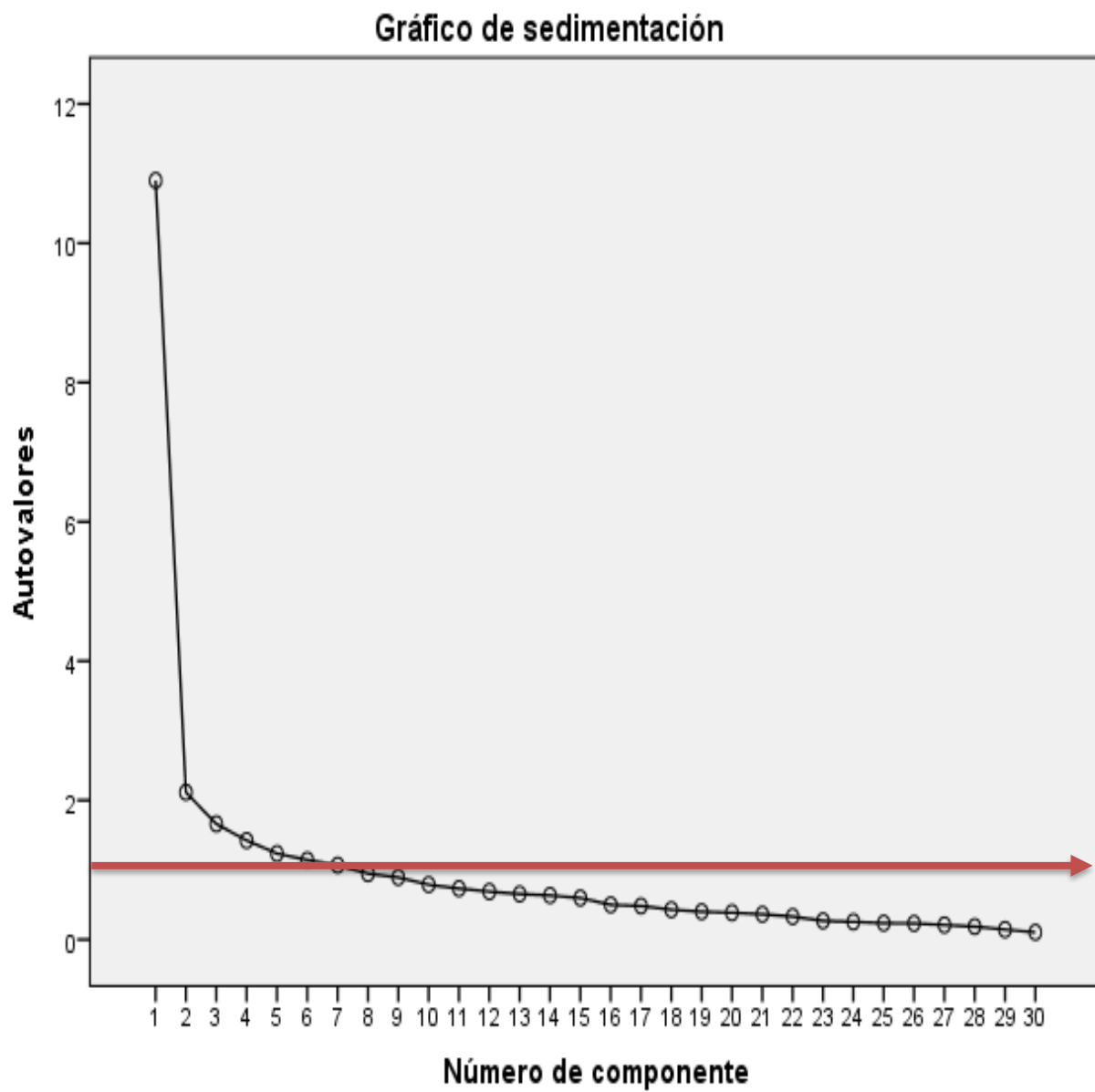
Varianza total explicada de la variable gestión municipal

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	10,900	36,332	36,332	10,900	36,332	36,332	4,187	13,958	13,958
2	2,114	7,046	43,377	2,114	7,046	43,377	3,784	12,613	26,571
3	1,662	5,539	48,917	1,662	5,539	48,917	3,244	10,813	37,384
4	1,422	4,740	53,657	1,422	4,740	53,657	3,142	10,472	47,856
5	1,235	4,118	57,774	1,235	4,118	57,774	2,563	8,545	56,401
6	1,142	3,807	61,582	1,142	3,807	61,582	1,554	5,180	61,582
7	1,069	3,564	65,145						
8	,947	3,156	68,301						
9	,893	2,976	71,278						
10	,788	2,628	73,905						
11	,731	2,438	76,344						
12	,689	2,298	78,641						
13	,654	2,178	80,820						
14	,634	2,112	82,931						
15	,598	1,993	84,925						
16	,499	1,662	86,587						
17	,483	1,610	88,196						
18	,429	1,430	89,626						
19	,400	1,334	90,960						
20	,386	1,286	92,247						
21	,363	1,209	93,455						
22	,330	1,099	94,555						
23	,270	,899	95,454						
24	,254	,846	96,300						
25	,235	,784	97,084						
26	,232	,774	97,858						
27	,209	,695	98,553						
28	,187	,624	99,177						
29	,143	,476	99,653						
30	,104	,347	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Los factores logran explicar el 61.6% de la variabilidad del constructo gestión municipal, siendo un porcentaje apropiado.

Gráfico de sedimentación



Matriz de componentes rotados de la variable gestión municipal

	Matriz de componentes rotados					
	Componente					
	1	2	3	4	5	6
EE1	,076	,620	,183	-,005	,300	,171
EE2	,000	,752	-,001	,196	,012	,159
EE3	,077	,696	,190	,059	,245	-,166
EE4	,135	,532	,396	,023	,287	-,161
EE5	,512	,533	,118	,168	,065	,097
EPC6	,417	,453	-,035	,365	,327	,122
EPC7	,332	,374	,035	,418	,291	,029
EPC8	,160	,143	,118	,829	,033	-,010
EPC9	,298	-,009	,124	,690	,280	-,059
EPC10	-,010	,498	,482	,481	,111	-,127
PE11	,243	,228	,223	,389	,569	,045
PE12	,169	,336	,298	,525	,291	,185
PE13	,412	,174	,227	,430	,239	,379
PE14	,339	,272	,188	,272	,493	-,004
PE15	,474	,238	,194	,347	,413	,062
T16	,283	,125	,044	,154	,774	-,032
T17	,649	,147	,123	,093	,385	,255
T18	,615	,020	,227	,089	,205	-,138
T19	-,046	,055	-,066	-,008	,029	,829
T20	,529	,161	,383	,325	-,125	,275
DP21	,195	,037	,592	,283	,221	,195
DP22	,165	,230	,569	,299	,220	-,224
DP23	,319	,104	,661	,139	-,161	,001
DP24	,205	,085	,768	,043	,111	,125
DP25	,138	,148	,471	-,304	,321	,368
BI26	,580	,052	,436	,071	,197	,169
BI27	,607	,287	,259	,195	,107	,112
BI28	,697	,060	,116	,155	,183	-,098
BI29	,377	,715	-,011	,082	-,142	-,161
BI30	,420	,289	,249	,244	,128	,230

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Las cargas factoriales 15; 17; 18; 20; 26; 27; 28; 30 corresponden al factor 1. Las cargas factoriales 1; 2; 3; 4; 5; 6; 10; 29 corresponden al factor 2. Las cargas factoriales 21; 22; 23; 24; 25 corresponden al factor 3. Las cargas factoriales 7; 8; 9; 12; 13 corresponden al factor 4. Las cargas factoriales 11; 14; 16 corresponden al factor 5. La carga factorial 19.

Confiabilidad de la variable gestión municipal

<i>Variable</i>	<i>Número de Ítems</i>	<i>Coficiente de confiabilidad</i>
<i>Gestión Municipal</i>	<i>30</i>	<i>0.931</i>

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento de gestión municipal se obtuvo un coeficiente de 0.931, lo cual indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

Baremo del instrumento: Cuestionario de gestión municipal

Rangos para los niveles de la variable gestión municipal

Niveles	Rangos
Mala	0-29
Regular	30-59
Buena	60-91

Rangos para los niveles de las dimensiones de la variable gestión municipal

Niveles	Dimensión					
	Eficacia y eficiencia	Espacios de participación ciudadana	Pensamiento estratégico	Transparencia	Descentralización y participación	Bases de información
Mala	0-6	0-5	0-4	0-3	0-4	0-4
Regular	7-13	6-11	5-9	4-7	5-9	5-9
Buena	14-20	12-17	10-16	8-13	10-14	10-14



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FRANCIA VELASCO VIVIAN ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FRANCIA VELASCO VIVIAN ROSARIO DNI: 09314578 ORCID 0000-0001-7355-8919	Firmado digitalmente por: VFRANCIA05051 el 22-12- 2021 11:27:34

Código documento Trilce: INV - 0487302