



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y su relación con la comunicación efectiva  
en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco -  
2021**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Peña Ccahuana Cesar Augusto (ORCID: 0000-0001-5578-5157)

**ASESOR:**

Mg. Calderón Paniagua. Dennys Giovanni (ORCID: 0000-0002-6569-0634)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2022

### **Dedicatoria**

A mis hijas y a mi esposa por ser la motivación que me inclina a seguir escalando en mi vida profesional; gracias a ellos que estuvieron incondicionalmente apoyándome para la culminación de la maestría

### **Agradecimientos**

A esta casa de estudios superiores UCV, por delegar a los mejores profesionales en las distintas áreas de enseñanza, con mucha capacidad investigativa y excelente didáctica en su transmisión académica hacia todos nosotros

A la dirección de la institución educativa en la cual se desarrolló el estudio.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	i1
Índice de tablas	2
Índice de figuras	4
Resumen	5
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV.RESULTADOS	29
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	62
	60

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización de la variable independiente gestión administrativa</i>	23
Tabla 2 <i>Matriz de Operacionalización de la variable dependiente comunicación efectiva</i>	24
Tabla 3 <i>Tabla de la distribución de la población de estudio</i>	25
Tabla 4 <i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	27
Tabla 5 <i>Validación de los instrumentos</i>	27
Tabla 6 <i>Variable gestión administrativa</i>	29
Tabla 7 <i>Dimensión planificación</i>	30
Tabla 8 <i>Dimensión planificación por pregunta</i>	30
Tabla 9 <i>Dimensión organización</i>	31
Tabla 10 <i>Dimensión organización por ítem</i>	31
Tabla 10 <i>Dimensión dirección</i>	32
Tabla 11 <i>Dimensión dirección por pregunta</i>	33
Tabla 12 <i>Dimensión control</i>	34
Tabla 13 <i>Dimensión control por ítem</i>	34
Tabla 14 <i>Variable comunicación efectiva</i>	35
Tabla 15 <i>Dimensión habilidades comunicativas</i>	36
Tabla 16 <i>Dimensión habilidades comunicativas por ítem</i>	36
Tabla 17 <i>Dimensión funciones de la comunicación</i>	37
Tabla 18 <i>Dimensión funciones de la comunicación por ítem</i>	38
Tabla 19 <i>Dimensión canales formales de la comunicación</i>	39
Tabla 20 <i>Dimensión canales formales de la comunicación por ítem</i>	39
Tabla 21 <i>Dimensión barreras de la comunicación</i>	40

Tabla 22 <i>Dimensión barreras de la comunicación por ítem</i>	40
Tabla 23 <i>Prueba de normalidad de gestión administrativa</i>	42
Tabla 24 <i>Prueba de normalidad de la comunicación efectiva</i>	42
Tabla 25 <i>Correlación de gestión administrativa y comunicación efectiva</i>	43
Tabla 26 <i>Correlación de gestión administrativa y habilidades comunicativas</i>	44
Tabla 27 <i>Correlación de gestión administrativa y funciones de la comunicación</i>	45
Tabla 28 <i>Correlación de gestión administrativa y canales formales de la comunicación</i>	45
Tabla 29 <i>Correlación de gestión administrativa y barreras de la comunicación</i>	46

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño correlacional	21
Figura 2 Esquema de representación de una muestra de una población.	26
Figura 3 Variable gestión administrativa	29
Figura 4. Dimensión planificación	30
Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión organización	32
Figura 6. Dimensión dirección	33
Figura 7 Dimensión control	35
Figura 8. Variable comunicación efectiva	36
Figura 9. Dimensión habilidades comunicativas	37
Figura 10. Dimensión funciones de la comunicación	38
Figura 11. Dimensión canales formales de la comunicación	40
Figura 12. Dimensión barreras de la comunicación	41

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo la determinación de la correlación de la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. El enfoque de esta indagación es cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, de nivel descriptivo de tipo básico. La muestra de estudio fue probabilístico aleatorio y constituyose por 96 trabajadores administrativos, la aplicación de los instrumentos fueron ejecutados por medio de la técnica de encuesta, y los mismos fueron denominados cuestionario de gestión administrativa y cuestionario de comunicación efectiva.

Los resultados recaudados por medio del procesamiento estadístico, a través del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson otorgaron un valor de 0.559 con una significancia de 0.000. De esa manera se llegó a la conclusión que existe relación positiva, significativa y moderada entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco, 2021. En consecuencia de ello, debido a que el valor de la significancia se encuentra en los parámetros aceptados, existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva.

**Palabras clave:** gestión administrativa, comunicación efectiva, gestión pública



### **Abstract**

The objective of this thesis was to determine the correlation of administrative management and effective communication in the district municipality of Chamaca, Chumbivilcas, Cusco - 2021. The focus of this inquiry is quantitative, with a correlational descriptive design, a descriptive level of type basic. The study sample was randomized probabilistic and consisted of 96 administrative workers, the application of the instruments was executed through the survey technique, and they were called the administrative management questionnaire and the effective communication questionnaire.

The results obtained through statistical processing, through Pearson's r correlation coefficient, gave a value of 0.559 with a significance of 0.000. In this way, it was concluded that there is a positive, significant and moderate relationship between administrative management and effective communication in the district municipality of Chamaca, Chumbivilcas, Cusco, 2021. Consequently, because the value of significance It is within the accepted parameters, there is a relationship between administrative management and effective communication.

**Keywords:** administrative management, effective communication, public management

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto global, según Ataguba y Ataguba (2020) mencionaron que una gran cantidad de países en desarrollo a nivel mundial adoptaron enfoques sociales durante la transición de la pandemia por covid-19, dentro de esos enfoques enfatizaron la comunicación efectiva en los diferentes sistemas públicos de servicios, y que si no era posible la ejecución de una buena comunicación efectiva en la gestión de los sistemas públicos, ellos hubiesen colapsado en su totalidad agravando la situación dada por la pandemia por covid-19.

En lo que concierne al tema de gestión administrativa, Di Mascio et al. (2020) manifestaron que la pandemia por covid-19 amenazó completamente administrativa y políticamente al sistema de gobierno, en los que se encuentran las diversas entidades públicas de países europeos siendo solamente una muestra de lo acontecido en el mundo, desencadenando aumentos del 150% de la deuda pública del PBI de los diferentes países de la región, problemas burocráticos y demoras en la gestión administrativa para empresas y ciudadanos, y considerando que todo ello convertiría a la gestión pública en una catástrofe económica y social a gran escala.

Dentro del contexto, Van der Wal (2020) manifestó que la pandemia por covid-19 es considerada como la mayor crisis luego de la segunda guerra mundial, habiéndose iniciado como un problema de salubridad y convirtiéndose luego en un fenómeno social, económico y político a escala mundial, por ello la administración pública es un elemento de gran importancia para que la sociedad salga a flote frente a las adversidades y para el voto de confianza de la sociedad al gobierno.

En la gestión de la administración pública, Schuster et al. (2020) mencionaron que los servidores públicos a nivel internacional se enfrentaron a una serie de necesidades para el eficiente trabajo remoto por la gestión administrativa frente al confinamiento por covid-19, enfrentándose a menudo a muchos desafíos, donde el pluriempleo fue la normalidad, considerando que no había una supervisión regular, puesto que el trabajo era de manera remota, siendo el desafío también la supervisión y organización del trabajo de gestión y la conservación del estatus quo en lo que correspondía la transición de la normalidad a lo remoto.

En ese sentido, se evidencia la realidad existente en el área de gestión administrativa a nivel mundial, en consideración del trabajo sui generis causado por el confinamiento por la pandemia debido al covid-19, en donde se connota que la gestión administrativa ha sufrido muchos cambios, cambios que no se esperaban, y la adaptación de la pseudonormalidad al campo de operaciones administrativas remotas, en donde el flujo de operaciones no es el mismo, y también donde la comunicación efectiva no es lograda, por lo cual los servidores en el área están tratando de adaptarse aún a las nuevas rutinas que se exigen en cualquier entidad.

A nivel latinoamericano, el tema de la gestión administrativa según Pirón (2021) en la realidad post covid-19, ha sufrido afecciones que a causa de la caída de las grandes economías, toda la región tiene repercusiones, en tal sentido la gestión administrativa posee un rol imprescindible para la confrontación de los elementos que vulneran el desarrollo de los países de la región, por ello este tema es elemental, y se exige la creación o búsqueda de innovaciones y el mejoramiento de estrategias para afrontar la crisis en el sector administrativo.

En el mismo contexto, Xifra (2020) manifestó que el confinamiento por covid-19 puso en problemas a las diversas estructuras de la sociedad, considerando y enfatizando las relaciones públicas y la comunicación, que son elementos que afrontan una situación que no se preveía y que tiene mucho que desarrollar a futuro, por ello es imprescindible que las diversas estructuras consideren que los dos elementos mencionados sean vistos como un problema, que pueda convertirse en una herramienta a futuro. Esto evidenció con mucha transparencia que las instituciones públicas o privadas no estuvieron preparadas para un cambio drástico del ritmo de trabajo, en donde la comunicación no se estuvo dando de la mejor manera, a tal punto de no lograr una comunicación efectiva.

En un seguimiento del caso, Paladines y Roth (2021) manifestó que en Latinoamérica y el Caribe durante el año 2021 es un muy pronto para mencionar un estadio postcovid-19, y aún siguen los retos y desafíos de las estructuras públicas en cuanto a frenar las repercusiones de la pandemia por covid-19, y que la región posee como desafío fundamental en la gestión de la administración pública, implementación de nuevos enfoques de gobierno abierto, aplicación del

teletrabajo y la interacción y apoyo entre el sector privado y público para confrontar la situación por pandemia covid-19.

A nivel nacional, la Enap (2020) manifestó que el Perú enfrenta desafíos frente al covid-19, y que las diferentes estructuras de gobierno deben cumplir la activación de medidas de mitigar la crisis para evitar los problemas del buró administrativo, considerando que en el país, el mercado de abasto fue el primer afectado por la crisis, y que la no preparación de los gobiernos en su administración pública, hizo que se elevara las dificultades de gestión. A partir de lo mencionado, se considera que las diversas estructuras administrativas y de gestión pública, sufrieron considerablemente en cuando a su flujo administrativo frente a la mitigación de la crisis en lo que respecta al desarrollo administrativo normal.

Por lo anteriormente expuesto se plantea el **problema general**, el cual es representado con la pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?. Seguidamente se esbozan los **problemas específicos**, en donde el primer problema específico se representa con la pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?, contiguamente se menciona el segundo problema específico: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?. En el mismo contexto, se menciona el tercer problema específico: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los canales formales de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?, y finalmente se menciona el cuarto problema específico: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las barreras de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?

La **justificación teórica** del presente estudio fue la de justipreciar la comunicación efectiva y la gestión administrativa en la población de trabajadores de una municipalidad, de manera que se **justifica metodológicamente** en el sentido que se pueda observar la relación de las variables del estudio planteadas para esta investigación, por último, se **justifica en la práctica** en el sentido que por

medio de este estudio se tomará medidas pertinentes en la relación que podría existir entre las variables de gestión administrativa y la comunicación efectiva en la población de la Municipalidad Distrital de Chamaca, Provincia de Cumbivilcas en el Departamento de Cusco.

En continuación con la estructura del estudio, se esbozan los objetivos general y específicos, partiendo del **objetivo general**, el cual es denominado de la siguiente manera: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021; dentro del contexto se esbozaron los **objetivos específicos**, mencionándose a continuación el primer objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. Contiguamente se menciona el segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y las funciones de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. Del mismo modo se menciona el tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los canales de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. Por último se esboza el cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y las barreras de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Continuando con el paradigma, es necesaria la determinación de las hipótesis general y específicas para ser consideradas en la contrastación y la determinación del fin de la investigación, en ese contexto se denomina la **hipótesis general** de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021; el paradigma implica el esbozamiento de las **hipótesis específicas** y se determina la primera de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. Seguidamente se manifiesta la segunda hipótesis específica de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión administrativa y las funciones de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. En el mismo sentido se manifiesta la

tercera hipótesis específica de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión administrativa y los canales formales de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. Por pultimo se manifiesta la cuarta hipótesis específica: Existe relación entre la gestión administrativa y las barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia al fundamento teórico, se hace la respectiva revisión de la literatura para el presente estudio, en ese sentido la recaudación de información sobre lo que concierne a gestión administrativa y comunicación efectiva, a continuación se determinarán los antecedentes de estudio.

En el contexto global, Ogbo et al. (2020) en su estudio denominado: *“Evaluación de las competencias de comunicación gerencial que poseen los directores para la efectividad administrativa en los colegios estatales en Enugu”*, quienes en su indagación analizaron la influencia de las habilidades comunicativas directivas en la eficacia de la administración pública de una institución de educación. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para establecer la influencia entre las variables en mención, siendo aplicado a una muestra de 1485, conformado por 285 directores y 1200 maestros en el país de Nigeria. El estudio concluyó a través de una diferencia de medias con  $t=1.53$  y con parámetros que otorgan una significancia de ,046 que existe una influencia positiva de la primera variable sobre la otra.

Contiguamente, en el estudio de Manafa et al. (2021) en su estudio denominado: *“Incidencia de las estrategias comunicativas en la administración de los directivos de colegios estatales de Anambra en Nigeria”*, quienes en su estudio analizaron la influencia de las técnicas de comunicación en la administración en escuelas. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para establecer la incidencia de las variables en mención. La muestra de estudio conformose por 370, que la constituyeron 120 directivos y 250 educadores de instituciones educativas del estado de Anambra en Nigeria. El estudio fue procesado significativamente por medio de una prueba Z-cal=,768 y una Z-crp=1,96. El estudio concluye que las técnicas de comunicación influyen significativamente en la administración directiva.

En el mismo contexto, el estudio de Abdurahman (2020) en su estudio denominado: *“Incidencia de las barreras de la comunicación en las funciones administrativas en los servidores del colegio agrícola regional en Tawi-Taw”*, el cual analizó los efectos de las barreras de la comunicación en las operaciones administrativas de los empleados. La metodología del estudio se encaminó hacia

un enfoque cuantitativo para establecer la influencia de las variables en mención. La muestra del estudio constituyese por 50 servidores administrativos de más de 18 años del estado de Tawi-Tawi, Filipinas, exactamente 45 del sexo masculino y 5 del sexo opuesto. El estudio fue procesado estadísticamente obteniendo así un valor  $r=,189$  y una  $p=,188$  lo que se interpreta como no significativo. El estudio concluye que no existe relación entre las barreras de la comunicación y las operaciones administrativas.

Seguidamente, Razak et al (2019) en su estudio denominado: *“Comunicación eficiente como estrategia para el logro de las metas organizacionales”*, el cual fue un análisis de la influencia de la comunicación efectiva en el logro de metas organizacionales de administración. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para calcular la influencia de la variable independiente sobre la dependiente. La muestra de estudio constituyese por 193 servidores de la secretaría de estado de Negeri Sembilan en Malasia. El estudio fue analizado estadísticamente con valores de  $\beta_1= ,299$ ;  $\beta_2= ,365$  y  $\beta_3=,221$  con un valor de  $p=,005$  lo que se interpreta como estadísticamente significativo. El estudio concluye que existe influencia directa de la comunicación efectiva y el logro de metas organizacionales de la administración en la secretaría de estado de Negeri Sembilan en Malasia.

Por último, Kelvin (2016) manifestó mediante su estudio denominado: *“Comunicación eficaz y su papel en la gestión estratégica de la organización”*, cuyo estudio fue la de alcanzar un análisis de la relación entre la comunicación efectiva y la administración estratégica. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para hallar la correlación entre ambas variables de estudio. La muestra constituyese por 90 servidores de la universidad de Nigeria. El estudio tuvo un análisis estadístico de correlación que arrojó un valor de  $r$  de Pearson=  $,840$  y una significancia de  $p=,000$  lo que se interpreta como estadísticamente significativo. El estudio concluye que existe una correlación positiva y alta entre la comunicación efectiva y la administración estratégica.

Por otro lado, en el contexto nacional Ramos (2017) en su estudio denominado: *“Comunicación organizacional y la percepción sobre gestión administrativa en servidores del poder judicial de Lima norte, 2016”* (Tesis de



maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para hallar la relación entre las variables de estudio mencionadas. La muestra constituyese por 90 servidores públicos de la entidad del poder judicial de cono norte de Lima. El estudio tuvo un análisis estadístico de correlación que arrojó un valor de  $r$  de Pearson=,716 y una significancia de  $p$ =,000. El estudio concluye a partir de los resultados recaudados que existe una correlación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional.

En el mismo contexto, Vera (2018) en su estudio denominado: “*Relación entre la gestión de la administración y comunicación organizacional en el colegio N° 2040 República de Cuba, Comas, 2018*” (Tesis de maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para hallar la relación entre las variables de estudio mencionadas. La muestra constituyese por 96 servidores públicos de una institución educativa de Comas en Lima. El estudio tuvo un análisis estadístico de correlación que arrojó un valor de Rho de Spearman=,789 con una significancia de  $p$ =,000. El estudio concluye a partir de la observación de los resultados a nivel inferencial, que existe una relación significativa y alta entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional.

Seguidamente, Pineda (2020) en su estudio denominado “*Comunicación organizacional como estrategia en la optimización de la gestión de la administración en el Banco de la Nación*” (Tesis de maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para determinar la relación entre las variables de estudio mencionadas. La muestra constituyese por 35 servidores administrativos de la entidad Banco de la Nación. El estudio tuvo un análisis estadístico de incidencia mediante Chi cuadrado, obteniendo un valor de  $\chi^2$ = 5.088. El estudio concluye que la comunicación organizacional incide positivamente en la gestión administrativa.

Del mismo modo, Córdova (2017) en su estudio denominado: “*Gestión administrativa y la comunicación interna de una institución pública de Lima*” (Tesis

de maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la gestión administrativa y la comunicación interna. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para establecer la relación entre las variables de estudio mencionadas. La muestra conformose por 47 servidores de una entidad pública de Lima. El estudio fue procesado por un análisis estadístico de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de  $Rho=,739$  con una significancia de  $p=,000$ . El estudio concluye a partir de los resultados estadísticos que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna.

Por último, Sabino (2019) en su estudio denominado: “*Comunicación organizacional y gestión de la administración en Haugh S.A. – Lurín, 2019*” (Tesis de maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para determinar la correlación entre ambas variables de estudio mencionadas. La muestra constituyose por 40 servidores del área administrativa de una compañía en la ciudad de Lima. El estudio tuvo un procesamiento de datos por análisis estadístico de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual determinó un valor  $Rho=,592$  y una significancia de  $p=,000$ . El estudio concluye por los resultados obtenidos, que existe una relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional.

En lo que concierne al respaldo teórico de las variables de investigación, se parte desde la definición de la variable gestión administrativa, y para ello Balan (2017) manifestó que la gestión administrativa como tal empezó a desarrollarse a partir del siglo XVIII hasta la actualidad, y que significa la unión de dos términos, el primero “gestión”, que significa acción del proceso basado en la planificación, organización, control y la regulación del procedimiento en una entidad, y finalmente como gestión administrativa al hecho de la dirección del estudio de tácticas en el procedimiento de acciones administrativas en el ámbito empresarial.

En el mismo sentido, Kurashvili et al. (2019) se refieren a la gestión administrativa como los procedimientos estructurados de una organización que son imprescindibles para el funcionamiento de una institución, con un flujo administrativo que implica la organización y coordinación de todos los

procedimientos para asegurar un eficiente funcionamiento de la gestión de una organización. Del mismo modo, Hlylianska (2017) manifestó que la gestión administrativa es un mecanismo que posee el propósito de asegurar la aplicación e implementación de los procedimientos sobre gestión, esto se lleva a cabo por medio de medios y métodos en inciden en la gestión de los objetivos y se enfoca en lograr el objetivo principal de la organización, funcionando como un todo.

Para Gonzales et al. (2020) la gestión administrativa se encuentra a cargo de los gerentes de línea que supervisan las operaciones de la organización, asegurando que los recursos se utilicen correctamente y la información fluya de manera eficiente. A su vez, Mendoza (2017) manifestó que es sistemática porque realiza acciones continuas hacia el logro de las metas mediante el desempeño de las funciones clásicas de gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, autoridad, dirección y control. Del mismo modo Barrutia y Egoavil (2020) manifestaron que una gestión administrativa eficiente mostrará una buena percepción de los usuarios de la comunidad a la que brinda los servicios, y que caso contrario, originaría insatisfacción laboral en los servidores de una organización. Asimismo, Caldas, Carrión y Heras (2017) manifestaron que es una serie de procedimientos organizados internamente en una empresa a través de documentaciones estandarizadas. Por último Falconi et al. (2019) manifestaron que implica un gran nivel de exigencia, por el lado de la ejecución de funciones como lo son la organización, coordinación, dirección, planificación, control, como para la administración de los bienes de una organización, los cuales son trazados por las directrices de la propia organización.

Dentro del contexto de la variable gestión administrativa, es necesaria la fundamentación teórica de las dimensiones de la variable, para lo cual Ramirez et al. (2017) se basan en Fayol para connotar a la primera dimensión “planificación” como la acción de edificar lazos y vínculos entre lo actual y el futuro visionario, siendo una competencia de la administración que encamina a la consolidación de metas, objetivos, misiones, tácticas, recursos y medios para alcanzarlos en un tiempo determinado. Del mismo modo Hang (2020) manifestó que la planificación es una básica competencia de la gestión administrativa y de la gobernanza, considera el diseño de una secuencia de un plan perfecto de la administración para

el apoyo de la dirección de desarrollo, los cuales considera elementos como la economía, recursos humanos y entre otros, para el planteamiento de desarrollo en beneficio de la organización. Por último Taylor et al. (2018) manifestaron que la planificación es un término elemental en empleados por las diferentes estructuras sociales y es empleado para la connotación de un enfoque lógico y racional en la planeación para resolver problemas que se puedan observar en una organización.

Por otro lado, se fundamentará teóricamente la segunda dimensión de la variable gestión administrativa, para ello Ramirez et al. (2017) se basan en Fayol para describir a la “organización” como la acción de la distribución de competencias, responsabilidades y funciones de los miembros de una organización, con el propósito que ejecuten con eficiencia sus labores, cumpliendo así los objetivos planteados en la planificación. Por otro lado Kliuchnikova y Pobegaylov (2016) manifestaron que la organización es un sistema integrado de la gestión que cumple el rol de delegación de competencias a los trabajadores de una entidad para el explícito cumplimiento de sus funciones, con el propósito de lograr los fines de la entidad. En el mismo sentido Bacud (2020) mencionó que la organización es un principio de la delegación de labores que fomenta que la mano de obra eleve su productividad para centrarse en las metas establecidas.

Dentro de la variable gestión, también se describe la dimensión dirección, en ese sentido Ramirez et al. (2017) se basa en Fayol y señalan que es un procedimiento de mucha actividad en la gestión que adhiere responsabilidad en los diferentes miembros de una organización, de aquellos que cumplen el rol de la conducción, motivación, ordenamiento e impulso de sus colaboradores subordinados. Del mismo modo Gonzalez et al. (2020) manifestaron que la dirección es una función fundamental de la gestión administrativa que implica el desarrollo de las tácticas planificadas, encaminando la sinergia laboral a las metas fijadas, por medio de la motivación, liderazgo y comunicación. Para Schmidt et al. (2018) la dirección es la encargada del alineamiento y encaminar del trabajo del recurso humano en cuestión de la organización para dirigirlos a alcanzar las metas y los objetivos.

Por último, se define la cuarta dimensión denominada control, de tal manera que Ramirez et al. (2017) se basa en Fayol y manifiestan que es un proceso

elemental de la gestión administrativa, puesto a que ello desencadena acciones con el fin del cumplimiento de los propósitos trazados en una entidad, para ello hay una cadena de procedimientos como la evaluación del logro de objetivos, el funcionamiento de la gestión y entre otros. En el mismo sentido Schmidt et al. (2018) mencionaron que el control dentro de la administración es considerado un sistema de feedback para el análisis de los procesos del cómo se viene dando la gestión y sus procesos dentro de la organización, para poder hacer correcciones en el caso de haber desviaciones y evitar caer en los mismos problemas en algún futuro dentro de la organización. En el mismo sentido Hernandez y Hernandez (2019) mencionaron que el control dentro de la administración es la que determina y acuña los criterios que deberían aplicarse en la evaluación y evaluación de los resultados de los procesos en la administración.

Seguidamente, en lo concerniente al respaldo teórico de las variables de investigación, seguirá la definición de la variable comunicación efectiva, en argumentación de ello Petrone (2021) mencionó que la comunicación efectiva es la transferencia informativa entre sujetos, que debe ser clara y entendida por ambos, debido a que podrían estar influenciados por cosas de diferentes contextos, como la percepción de valores, aspectos de la sociedad, y que se puede hacer eficaz la comunicación entendiendo que trata de enviar el mensaje orientado al receptor y obtenga una respuesta conciliada entre ellos. Del mismo modo, para Hernandez en el 2007 señaló que la comunicación efectiva es la que al ser efectuada de manera correcta conlleva al logro de lo que se pretende informar que por consiguiente produce un alcance de los objetivos establecidos dentro de una institución (citado por Bello, 2018). De la misma manera, Cohn (2021) manifestó que la comunicación efectiva es aquella que requiere que los sujetos estén atentamente predispuestos a todo un proceso de captación de información, no solo es el contenido del mensaje, sino también que el emisor considere los elementos que puedan bloquear la llegada clara del mensaje hacia el receptor, y prevea que su mensaje llegue claramente hacia sus oyentes.

Asimismo, Escamilla et al. (2021) manifestaron que es la capacidad de escuchar, iniciar una conversación verbal o verbal, y también incluye empatía y relación, la capacidad de comprender y aceptar el punto de vista de los demás. De

igual manera, Bazaez (2021) manifestó que esta se consigue diciendo algo con claridad y, por otro lado, prestando atención a cualquier circunstancia que pueda complicar este proceso.

Dentro del contexto de la variable comunicación efectiva, es necesaria la fundamentación teórica de las dimensiones de la variable, para lo cual Bateman y Snell's en el 2009 (citado por Calle, 2021) manifestaron que la comunicación efectiva está constituida por cuatro dimensiones, las cuales son denominadas habilidades comunicativas, seguida de las funciones de la comunicación, luego consideran los canales de la comunicación y por último mencionaron a las barreras de la comunicación.

De forma en la que concierne al respaldo teórico de la primera dimensión en mención, Bateman y Snell's en el 2009 mencionaron que las habilidades comunicativas son aquellas que exhibe un sujeto para comunicarse efectivamente, de tal manera que muestra una distinción de su forma de comunicarse en comparación con las demás, para ser incluso mejoradas por los oyentes y el que emite la información (citado en Calle, 2021). Asimismo, Gross et al. (2020) manifestaron que estas habilidades son herramientas fundamentales para una formación íntegra y una adaptación eficaz al entorno infantil ante los obstáculos del aprendizaje. También Chavez et al. (2017) señalaron que desarrollo estas habilidades desde la perspectiva psicológica y social en la formación inicial de los alumnos, son un conjunto de ideas científicas organizadas según instalaciones, conceptos y categorías que permiten, en relación con el desarrollo de las habilidades comunicativas.

Por su parte, Bernal et al. (2018) manifestaron que las habilidades comunicativas comienzan con la comprensión de que la comunicación es un fenómeno humano de naturaleza social muy compleja, que integra muchas dimensiones (biopsicosocial) y variables (lingüísticas, biológicas, sociales, psicológicas y culturales). Por último, Espinoza et al. (2019) manifestaron que las funciones de las habilidades comunicativas son permitir a una persona entregar un mensaje que se ajusta al contexto y logra el resultado deseado, y cuyo desarrollo cumple la función de la base de formación que logra el profesional, integrar en sus acciones la relación social, cultural y lingüística, y organizar los métodos y

procedimientos para potenciarlos en la formación y resolución de situaciones que se presentan en el ámbito profesional y social.

Por otro lado, se fundamentará teóricamente la segunda dimensión de la variable comunicación efectiva, para ello Bateman y Snell's en el 2009 señalaron que las funciones de la comunicación son aquellas que se componen de los elementos coordinativos, toma de decisiones en conjunto o equipo, dirección, control, motivación, y el compartir ideas de forma clara, concisa y convincente (citado por Calle, 2021).

Dentro de la variable comunicación efectiva, también se describe la tercera dimensión denominada canales formales de la comunicación, en ese sentido Bateman y Snell's en el 2009 manifestaron que son la vía por donde el mensaje se encaminará, dentro de los procedimientos que son encargados de distribución de labores dentro de una organización, que se divide en la comunicación horizontal, la comunicación ascendente y su antagonista (citado por Calle, 2021).

Por último, se define la cuarta dimensión barreras de la comunicación, de tal manera que Bateman y Snell's en el 2009 señalaron que son aquellas adversidades y obstáculos en las que es sometido un mensaje en el proceso de transferencia de información (comunicación) entre el receptor y el emisor, considerando también la codificación como un problema, también la percepción y no menos importante la filtración, las cuales podrían desencadenar una mala interpretación del mensaje (citado por Calle, 2021).

### III. METODOLOGÍA

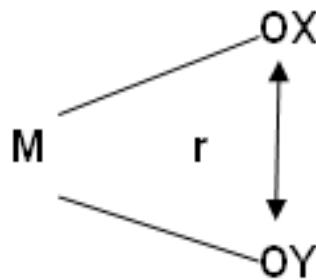
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta indagación es de tipo básica, basándonos en Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que nos explican que es un tipo de indagación encaminada a la busca de información o conocimientos nuevos sin objetivo práctico de resolver una problema práctico. En el sentido de plantear nuevas leyes y fundamentos organizados para establecer una teoría.

En esta sección, el presente estudio muestra un diseño correlacional, no experimental de corte transeccional, por esto, citamos a Hernández y Mendoza (2018) quienes nos dice que definiría como un estudio que viene siendo ejecutado sin la manipulación deliberada de las variables; y correlacional porque el estudio pretende valorar el grado de correlación entre las variables planteadas (figura 1). Esto se refiere a que las variables no son alteradas por ningún motivo, no existe un factor exógeno para que las variables alteren su naturaleza, y no tendrán influencia externa, el único proceso que tendrán es la valoración para establecer una correlación estadística.

#### Figura 1

*Esquema de diseño correlacional*



Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable gestión administrativa

Oy = Variable comunicación efectiva

r = grado de correlación

#### 3.2. Variables y operacionalización



Variable independiente: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Balan (2017) manifestó que la gestión administrativa como tal empezó a desarrollarse a partir del siglo XVIII hasta la actualidad, y que significa la unión de dos términos, el primero “gestión”, que significa acción del proceso basado en la planificación, organización, control y la regulación del procedimiento en una entidad, y finalmente como gestión administrativa al hecho de la dirección del estudio de tácticas en el procedimiento de acciones administrativas en el ámbito empresarial

Definición operacional: la variable gestión administrativa será representada como el factor Ox, puesto que el diseño del presente estudio es correlacional.

Indicadores: los indicadores de la variable gestión administrativa estaría estrechamente vinculados a sus dimensiones, en la primera dimensión la cual se denomina planificación, los indicadores correspondientes a esta primera dimensión son: plan Estratégico, plan operativo, objetivos, políticas, estrategia; por otro lado los indicadores que competen a la segunda dimensión denominada organización son: estructura orgánica, asignación de puestos, organización de procesos, distribución de equipos, organización de personal; de otro modo, los indicadores que conciernen a la tercera dimensión denominada dirección son: cultura organizativa, reunión y coordinación, evaluación de puestos, estimulación y desempeño, clima organizacional; por último los indicadores que competen a la cuarta dimensión denominada control son: política de control, evaluación de desempeño, control presupuestal, control de procesos, capacitaciones.

Escala de medición: la gestión administrativa será valorada por 20 items con respuestas de tipo politómica en formato de Likert, las puntuaciones corresponden a las respuestas: Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Eficiente (4) y Muy eficiente (5).

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización de la variable independiente gestión administrativa*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Gestión administrativa</b>	Falconi et al. (2019) la define como una de las actividades más relevantes, de hecho considera que es la que genera un impacto más significativo en nuestro sistema organizacional	La variable gestión administrativa se valorará en relación a los indicadores de las dimensiones planteadas.	Planificación	Plan Estratégico, plan operativo, objetivos, políticas, estrategia.	1-2-3-4-5	Ordinal
			Organización	Estructura orgánica, asignación de puestos, organización de procesos, distribución de equipos, organización de personal	6-7-8-9-10	El cuestionario se conforma por 20 ítems de opción múltiple:
			Dirección	Cultura organizativa, reunión y coordinación, evaluación de puestos, estimulación y desempeño, clima organizacional	11-12-13-14-15	Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Eficiente (4)
			Control	Política de control, evaluación de desempeño, control presupuestal, control de procesos, capacitaciones	16-17-18-19-20	Muy eficiente (5)

Nota. Elaboración Propia

Variable dependiente: Comunicación Efectiva

Definición conceptual: Petrone (2021) mencionó que la comunicación efectiva es la transferencia informativa entre sujetos, que debe ser clara y entendida por ambos, debido a que podrían estar influenciados por cosas de diferentes contextos, como la percepción de valores, aspectos de la sociedad, y que se puede hacer eficaz la comunicación entendiendo que trata de enviar el mensaje oriente al receptor y obtenga una respuesta conciliada entre ellos.

Definición operacional: la variable comunicación efectiva será representada como el factor Oy, puesto que el diseño del presente estudio es correlacional.

Indicadores: los indicadores de la variable comunicación efectiva estaría estrechamente vinculados a sus dimensiones, en la primera dimensión la cual se denomina habilidades comunicativas, los indicadores correspondientes a esta primera dimensión son: comunicación oral, comunicación no verbal, comunicación escrita, escucha activa, retroalimentación; por otro lado los

indicadores que competen a la segunda dimensión denominada funciones de la comunicación son: control, información, motivación, expresión emocional; de otro modo, los indicadores que conciernen a la tercera dimensión denominada canales formales de la comunicación son: horizontal, ascendente y descendente; por último los indicadores que competen a la cuarta dimensión denominada barreras de la comunicación son: percepción selectiva, comunicación políticamente correcta, emociones, lenguaje.

. Escala de medición: la gestión administrativa será valorada por 19 ítems con respuestas de tipo politómica en formato de Likert, las puntuaciones corresponden a las respuestas: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

**Tabla 2**

*Matriz de Operacionalización de la variable dependiente comunicación efectiva*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Comunicación efectiva	Seiz (2016), lo define como la capacidad que se tiene de transmitir conocimientos, expresando ideas, o argumentos de una manera sencilla, precisa y convincente, ya sea de una forma oral o de una forma escrita donde se utilice los recursos y medios necesarios teniendo en consideración la situación y las características de la audiencia a fin de poder adaptar el mensaje	La variable comunicación efectiva se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Habilidades comunicativas	Comunicación oral, comunicación no verbal, comunicación escrita, escucha activa, retroalimentación	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6	Ordinal
			Funciones de la comunicación	Control, información, motivación, expresión emocional	7 – 8 – 9 - 10	El inventario está compuesto por 21 ítems de opción múltiple:
			Canales formales de la comunicación	Descendente, ascendente, horizontal	11 – 12 – 13 - 14	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)
			Barreras de la comunicación	Percepción selectiva, comunicación políticamente correcta, emociones, lenguaje	15 – 16 – 17 – 18 – 19	Casi siempre (4) Siempre (5)

Nota. Elaboración Propia

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población: según Hernández y Mendoza (2018) nos dicen que existe un déficit en la que se muestra algunos estudios, ya que no hacen una connotación exacta de la relación de existe dentro de sus poblaciones, considerando a veces la representación de una muestra automática.

La población de este estudio será delimitada por intereses, caracteres y entre otros elementos que la determinen, por ello, en este estudio la población se representa la totalidad de la entidad en donde se realizará el estudio, en este caso los funcionarios administrativos de la municipalidad de Chamaca de la provincia de Chumbivilcas en el departamento de Cusco, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Tabla de la distribución de la población de estudio*

<b>Regímenes de trabajo</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
Ley N°30057 – Servicio Civil	1	0.8%
LEG 1057 – Contratación Administrativa de Servicios	49	38.6%
Régimen Laboral N° 276 – Carrera Administrativa	57	44.9%
Régimen Laboral N° 728 – Régimen Laboral Privado	20	15.7
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Nota. Anexo 6.

En relación a los criterios de inclusión y exclusión se precisa lo siguiente:

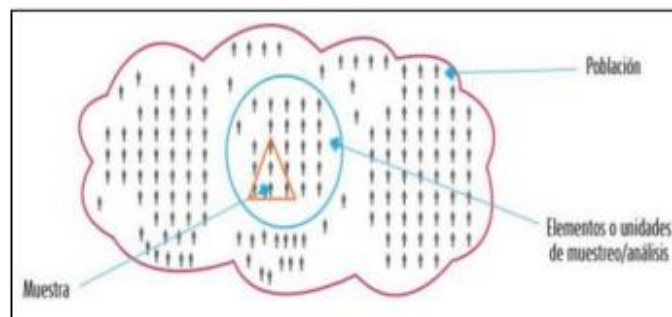
Inclusión: los considerados en el estudio fueron el personal auxiliar, técnico y profesional que laboran en el Municipio Distrital de Chamaca en el 2021.

Exclusión: No se considera en el presente estudio al persona obrero y servicios afines, puesto que no se encuentran calificados para la aplicación del instrumento, puesto que no poseen el perfil para ser considerados parte de la población seleccionada.

Muestra: según Majid (2018) la muestra es el producto de la selección mediante un proceso estadísticamente representativo de la población (figura 2), la cual es imprescindible para la ejecución de un estudio. En este caso la muestra del presente estudio será probabilístico de tipo aleatorio simple, pues se tomará una muestra estadísticamente significativa que la constituyen 96 trabajadores administrativos.

## Figura 2

*Esquema de representación de una muestra de una población.*



Muestreo: según Hernandez y Mendoza (2018) manifestaron que el muestreo no probabilístico es aquella que la selección de la muestra no depende de posibilidades, todo lo opuesto, depende de las características y contexto de la indagación, también es señalado como muestreo dirigido. En este caso el tipo de muestreo probabilístico fue elegido para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la fundamentación de este segmento, Arispe et al. (2020) manifestaron que se refiere al conjunto de acciones debidamente estructurado por el ejecutor del estudio, para la recaudación de información que hacen accesible el alcance de los propósitos para la futura contrastación de las conjeturas formuladas para el estudio. A partir de lo mencionado se encaminó el estudio con las medidas de estructuración adecuadas, para la correcta elección de los instrumentos de estudio conformador por dos cuestionarios para la valoración de las variables del presente estudio.

Los cuestionarios mencionados fueron sometidos en primera instancia a una prueba de confiabilidad antes de ser enviados para validación por juicio de

expertos, en ese sentido se suministraron los instrumentos a 35 servidores administrativos del Municipio de Chamaca, y se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach los cuales se plasman en la tabla de confiabilidad a continuación:

**Tabla 4**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Gestión administrativa	0,790	20
Comunicación efectiva	0,911	19

Nota.: Autoría propia.

En continuación con el paradigma, es necesario plasmar la validación de los instrumentos que fueron sometidos a juicio de expertos, y los resultados se plasman en la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 5**

*Validación de los instrumentos*

<b>Variabes</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
V1: Gestión Administrativa	Carlos Alberto Caballero Quispe	Magister en Gestión Pública	Aplicable
	Carlos José Zavaleta Paredes	Magister en Gestión Pública	Aplicable
V2: Comunicación Efectiva	Eduardo Alejandro Gutiérrez Carpio	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable

Nota. Autoría propia.

Por lo anteriormente expuesto, gracias a la prueba de confiabilidad y la validación por juicio de expertos, se determina que los instrumentos de estudio denominados cuestionario de gestión administrativa y cuestionario de comunicación efectiva son aplicables y de buena confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, para lo concerniente a la suministración de los instrumentos de estudio para valorar la gestión administrativa y la comunicación efectiva, se ejecutaron las coordinaciones correspondientes con la entidad pública denominada Municipalidad de Chamaca, por medio de los permisos solicitados hacia la gerencia municipal, estos instrumentos se aplicarán a la muestra de investigación de tipo censal y no probabilístico, que ya se manifestó que serán 127 servidores administrativos del municipio en mención, para posteriormente procesar los datos recaudados y someterlo al proceso estadístico necesario para la contrastación de las conjeturas formuladas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Posteriormente, luego de la recaudación de los datos consignados por la valoración de la gestión administrativa y la comunicación efectiva a través de los cuestionarios, los cuales tendrán una base de datos que serán tabulados y adquirir una matriz, en la cual se distribuyen los datos adecuadamente, se procederá a elaborar las respectivas figuras y tablas a través del SPSS v.28, y se realizará la contrastación de la conjetura por medio del estadístico correspondiente según lo indicado por la prueba de normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Tomando en consideración la base legal del estudio para consignar el respaldo adecuado, tendrá una base legal otorgada por el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, por lo que el presente trabajo de investigación considera el estudio de una institución pública.

#### IV. RESULTADOS

El presente acápite exhibe los resultados del estudio, luego del procesamiento de datos a través del SPSS, con respecto al nivel descriptivo, para la distribución de frecuencias de cada variable y sus dimensiones, y posteriormente el nivel inferencial, el cual fue procesado por el estadístico  $r$  de Pearson.

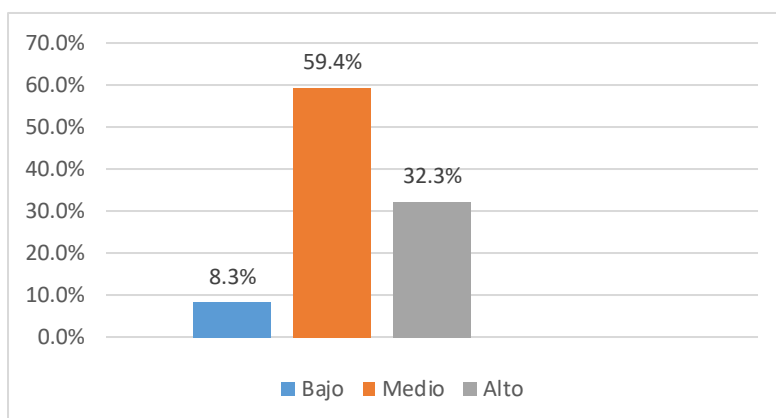
##### 4.1. Distribución de las variables y dimensiones

**Tabla 6**

*Variable gestión administrativa*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	8	8.3%
Medio	57	59.4%
Alto	31	32.3%
Total	96	100%

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa



**Figura 3.** Variable gestión administrativa

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa

##### **Interpretación:**

En la tabla 6 y la figura 3 se exhibe una tendencia en la variable gestión administrativa, con un 59.4% de trabajadores administrativos que consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio de efectividad, seguido de un 32.3% de trabajadores que consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto de efectividad y finalmente un 8.3% de trabajadores considera que la gestión administrativa posee un nivel bajo de efectividad en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.



**Tabla 7***Dimensión planificación*

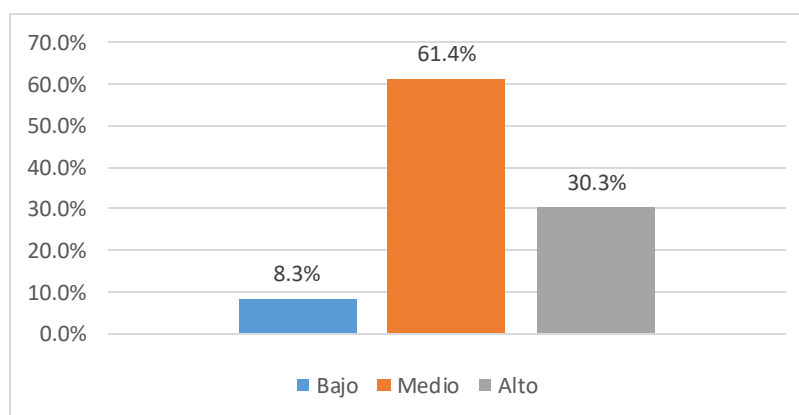
Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	8	8.3%
Medio	59	61.4%
Alto	29	30.3%
Total	96	100%

**Nota.** Cuestionario de gestión administrativa

**Tabla 8***Dimensión planificación por pregunta*

Pregunta	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
¿Cómo considera el cumplimiento de los objetivos según el plan estratégico de la Subgerencia de Administración Tributaria?	Nunca	7	7.3%
	Casi Nunca	10	10.4%
	A veces	37	38.5%
	Casi Siempre	28	29.2%
	Siempre	14	11.5%
¿Cómo considera la realización de metas según el plan operativo de la Subgerencia de Administración Tributaria?	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	11	11.5%
	A veces	38	39.6%
	Casi Siempre	39	40.6%
	Siempre	5	5.2%
¿Cómo considera el porcentaje de cumplimiento del plan operativo?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	14	14.6%
	A veces	41	42.7%
	Casi Siempre	30	31.2%
	Siempre	7	7.3%
¿Cómo considera la atención de los requerimientos realizados por la Subgerencia de Administración Tributaria?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	13	13.5%
	A veces	35	36.5%
	Casi siempre	33	34.4%
	Siempre	11	11.5%
¿Cómo considera las estrategias que ejecuta el área de Administración Tributaria según su plan de recaudación tributaria?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	9	9.4%
	A veces	43	44.8%
	Casi Siempre	30	31.2%
	Siempre	10	10.4%

**Nota.** Cuestionario de gestión administrativa

**Figura 4.** Dimensión planificación

### Interpretación:

En la tabla 7 y la figura 4 se exhibe una tendencia en la dimensión planificación, con un 61.4% de trabajadores administrativos que consideran que la planificación en la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio de efectividad, seguido de un 30.3% de trabajadores que consideran que la planificación en la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto de efectividad y finalmente un 8.3% de trabajadores considera que la planificación en la gestión administrativa posee un nivel bajo de efectividad en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 9**

#### *Dimensión organización*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	13	13.5%
Medio	59	61.4%
Alto	24	25.1%
Total	96	100%

**Nota.** Cuestionario de gestión administrativa

**Tabla 10**

#### *Dimensión organización por ítem*

Pregunta	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
¿Cómo considera el regimiento de la Subgerencia de Administración Tributaria según la estructura orgánica?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	11	11.5%
	A veces	46	47.9%
	Casi Siempre	29	30.2%
	Siempre	6	6.2%
¿Cómo considera la asignación de puestos y su relación al perfil que cuentan los trabajadores?	Nunca	7	7.3%
	Casi Nunca	16	16.7%
	A veces	36	37.5%
	Casi Siempre	26	27.1%
	Siempre	11	11.5%
¿Cómo considera los procesos operativos de la Subgerencia de Administración Tributaria en las necesidades del usuario?	Nunca	6	6.2%
	Casi Nunca	16	16.7%
	A veces	36	37.5%
	Casi Siempre	28	29.1%
	Siempre	10	10.4%
¿Cómo considera la dotación del personal técnico y de atención de la institución?	Nunca	5	5.2%
	Casi Nunca	13	13.5%
	A veces	42	43.7%
	Casi Siempre	25	26%
	Siempre	11	11.5%

¿Cómo considera la organización del personal en las labores que realizan dentro de la institución?	Nunca	7	7.3%
	Casi Nunca	8	8.3%
	A veces	43	44.8%
	Casi Siempre	29	30.2%
	Siempre	9	9.4%

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa

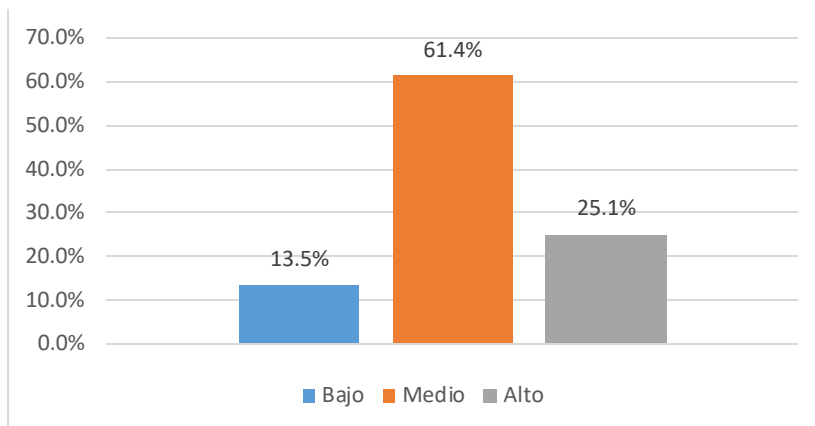


Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión organización

#### Interpretación:

En la tabla 9 y la figura 5 se exhibe una tendencia en la dimensión organización, con un 61.4% de trabajadores administrativos que consideran que la organización en la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio de efectividad, seguido de un 25.1% de trabajadores que consideran que la organización en la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto de efectividad y finalmente un 13.5% de trabajadores considera que la organización en la gestión administrativa posee un nivel bajo de efectividad en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Tabla 10

#### Dimensión dirección

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	14	14.6%
Medio	58	60.3%
Alto	24	25.1%
Total	96	100%

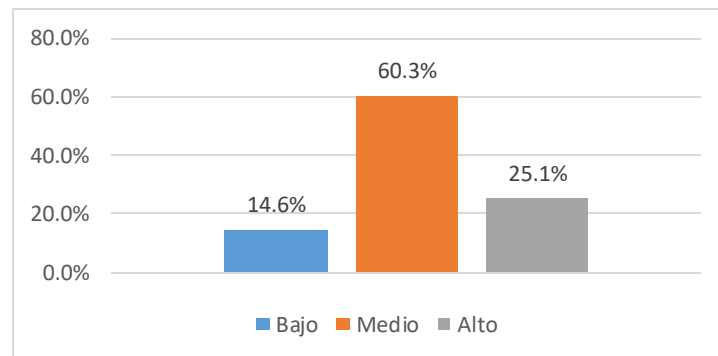
Nota. Cuestionario de gestión administrativa

**Tabla 11**

*Dimensión dirección por pregunta*

Pregunta	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
¿Cómo considera la cultura organizativa y el trabajo en equipo dentro de la entidad?	Nunca	6	6.3%
	Casi Nunca	8	8.3%
	A veces	43	44.8%
	Casi Siempre	28	29.2%
	Siempre	11	11.5%
¿Cómo considera las reuniones de coordinación para resolver problemas de la organización?	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	14	14.6%
	A veces	35	36.4%
	Casi Siempre	36	37.5%
	Siempre	8	8.3%
¿Cómo califica la meritocracia para efectos de ascensos y cambios de nivel en la institución?	Nunca	8	8.3%
	Casi Nunca	17	17.7%
	A veces	36	37.5%
	Casi Siempre	25	26%
	Siempre	10	10.4%
¿Cómo considera la estimulación que se da al personal para un mejor desempeño en la institución?	Nunca	7	7.3%
	Casi Nunca	12	12.5%
	A veces	41	42.7%
	Casi Siempre	24	25%
	Siempre	12	12.5%
¿Cómo califica las reuniones dadas con el fin de mejorar el clima laboral?	Nunca	6	6.2%
	Casi Nunca	13	13.5%
	A veces	37	38.5%
	Casi Siempre	29	30.2%
	Siempre	11	11.4%

**Nota.** Cuestionario de gestión administrativa



**Figura 6.** Dimensión dirección

**Interpretación:**

En la tabla 10 y la figura 6 se exhibe una tendencia en la dimensión dirección, con un 60.3% de trabajadores administrativos que consideran que la dirección en la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio de efectividad, seguido de un 25.1% de trabajadores que consideran que la dirección en la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto de efectividad y finalmente un 14.6%

de trabajadores considera que la dirección en la gestión administrativa posee un nivel bajo de efectividad en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 12**

*Dimensión control*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	11	11.5%
Medio	53	55.2%
Alto	32	33.3%
Total	96	100%

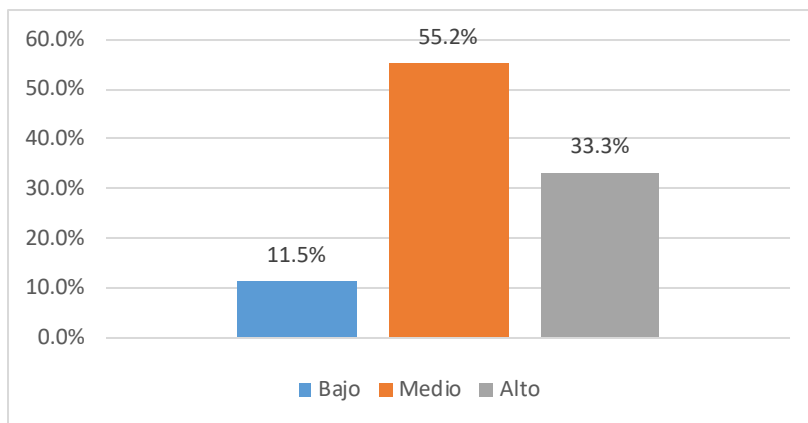
**Nota.** Cuestionario de gestión administrativa

**Tabla 13**

*Dimensión control por ítem*

Pregunta	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
¿Cómo califica las políticas de control en el cumplimiento de metas de trabajo en la institución?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	12	12.5%
	A veces	37	38.5%
	Casi Siempre	33	34.4%
	Siempre	10	10.4%
¿Cómo considera la evaluación del cumplimiento del trabajo técnico en la institución?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	10	10.4%
	A veces	37	38.5%
	Casi Siempre	34	35.4%
	Siempre	11	11.4%
¿Cómo califica el control presupuestal por parte del personal estratégico de la entidad?	Nunca	7	7.3%
	Casi Nunca	16	16.7%
	A veces	35	36.5%
	Casi Siempre	29	30.2%
	Siempre	9	9.4%
¿Cómo considera la trazabilidad del producto/servicio brindado por la entidad?	Nunca	7	7.3%
	Casi Nunca	11	11.4%
	A veces	41	42.7%
	Casi Siempre	28	29.2%
	Siempre	9	9.4%
¿Cómo califica las capacitaciones dadas, así como la retroalimentación que brinda la entidad a su personal?	Nunca	5	5.2%
	Casi Nunca	19	19.8%
	A veces	36	37.5%
	Casi Siempre	24	25%
	Siempre	12	12.5%

**Nota.** Cuestionario de gestión administrativa



**Figura 7.** Dimensión control

**Interpretación:**

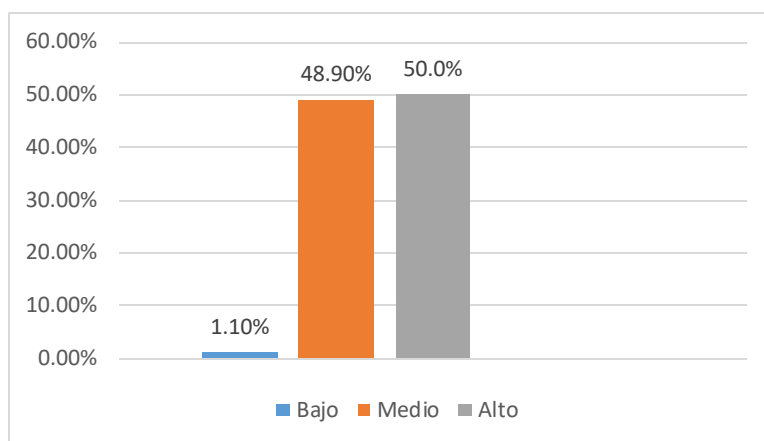
En la tabla 12 y la figura 7 se exhibe una tendencia en la dimensión control, con un 55.2% de trabajadores administrativos que consideran que el control en la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio de efectividad, seguido de un 33.3% de trabajadores que consideran que el control en la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto de efectividad y finalmente un 11.5% de trabajadores considera que el control en la gestión administrativa posee un nivel bajo de efectividad en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 14**

*Variable comunicación efectiva*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	1	1.1%
Medio	47	48.9%
Alto	48	50%
Total	96	100%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva



**Figura 8.** Variable comunicación efectiva

**Interpretación:**

En la tabla 14 y la figura 8 se exhibe una tendencia en la variable comunicación efectiva, con un 50% de trabajadores administrativos que consideran que la comunicación efectiva se está logrando en un alto nivel, seguido de un 48.9% de trabajadores que consideran que la comunicación efectiva se está logrando en un nivel medio y finalmente el 1.1% de trabajadores considera que la comunicación efectiva no se está logrando en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 15**

*Dimensión habilidades comunicativas*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	11	11.5%
Medio	53	55.2%
Alto	32	33.3%
Total	96	100%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva

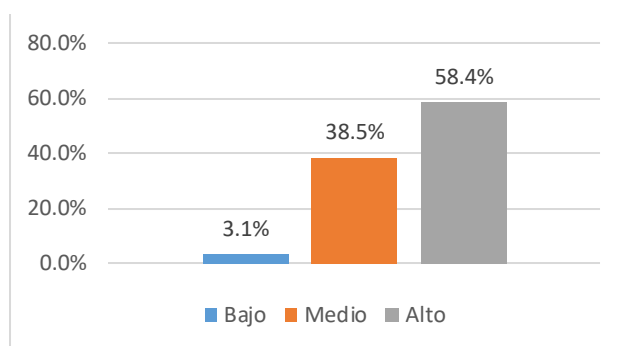
**Tabla 16**

*Dimensión habilidades comunicativas por ítem*

Pregunta	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
¿Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente?	Nunca	2	2.1%
	Casi Nunca	5	5.2%
	A veces	23	23.9%
	Casi Siempre	35	36.4%
	Siempre	31	32.3%
¿Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite?	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	5	5.2%
	A veces	25	26%
	Casi Siempre	34	35.4%
	Siempre	29	30.2%

¿Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente?	Nunca	2	2.1%
	Casi Nunca	7	7.3%
	A veces	31	32.3%
	Casi Siempre	35	36.4%
	Siempre	21	21.8%
¿Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa?	Nunca	1	1%
	Casi Nunca	4	4.2%
	A veces	31	32.3%
	Casi Siempre	29	30.2%
	Siempre	31	32.3%
¿Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor?	Nunca	1	1%
	Casi Nunca	2	2.1%
	A veces	27	28.1%
	Casi Siempre	30	31.2%
	Siempre	36	37.5%
¿Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa?	Nunca	2	2.1%
	Casi Nunca	1	1%
	A veces	26	27.1%
	Casi Siempre	33	34.4%
	Siempre	34	35.4%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva



**Figura 9.** Dimensión habilidades comunicativas

### Interpretación:

En la tabla 15 y la figura 9 se exhibe una tendencia en la dimensión habilidades comunicativas, con un 58.4% de trabajadores administrativos que consideran existe un alto nivel de habilidades comunicativas de los propios trabajadores, seguido de un 38.5% de trabajadores que consideran que existe un nivel medio de habilidades comunicativas de los propios trabajadores y finalmente el 3.1% de trabajadores considera que los trabajadores poseen bajas habilidades comunicativas en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 17**

*Dimensión funciones de la comunicación*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	6	6.3%
Medio	52	54.2%
Alto	38	39.5%
Total	96	100%



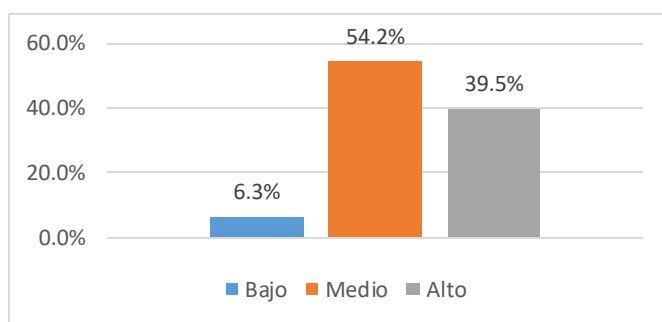
**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva

**Tabla 18**

*Dimensión funciones de la comunicación por ítem*

Pregunta	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
¿Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas?	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	7	7.3%
	A veces	31	32.3%
	Casi Siempre	30	31.2%
	Siempre	25	26%
¿Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores?	Nunca	6	6.2%
	Casi Nunca	8	8.3%
	A veces	34	35.4%
	Casi Siempre	29	30.2%
	Siempre	19	19.8%
¿En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	17	17.7%
	A veces	30	31.2%
	Casi Siempre	25	26%
	Siempre	20	20.8%
¿El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes?	Nunca	2	2.1%
	Casi Nunca	11	11.5%
	A veces	31	32.3%
	Casi Siempre	28	29.2%
	Siempre	24	25%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva



**Figura 10.** Dimensión funciones de la comunicación

**Interpretación:**

En la tabla 17 y la figura 10 se exhibe una tendencia en la dimensión funciones de la comunicación, con un 54.2% de trabajadores administrativos que consideran existe un alto nivel de las funciones de la comunicación de los propios trabajadores, seguido de un 39.5% de trabajadores que consideran que existe un nivel medio de las funciones de la comunicación de los propios trabajadores y finalmente el 6.3% de trabajadores considera que existen un bajo nivel de las funciones de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 19***Dimensión canales formales de la comunicación*

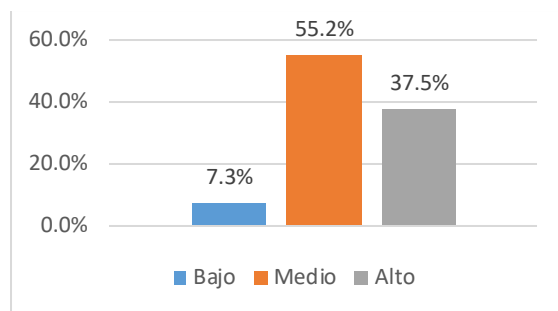
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	6.3%
Medio	52	54.2%
Alto	38	39.5%
Total	96	100%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva

**Tabla 20***Dimensión canales formales de la comunicación por ítem*

Pregunta	Escala	Recuento	% de N columnas
¿El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular?	Nunca	5	5.2%
	Casi Nunca	8	8.3%
	A veces	38	39.5%
	Casi Siempre	30	31.2%
	Siempre	15	15.6%
¿Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe?	Nunca	4	4.2%
	Casi Nunca	11	11.5%
	A veces	37	38.5%
	Casi Siempre	28	29.2%
¿Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas?	Siempre	16	16.7%
	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	4	4.2%
	A veces	35	36.4%
¿Puede entablar un diálogo con su autoridad?	Casi Siempre	28	29.2%
	Siempre	26	27.1%
	Nunca	1	1%
	Casi Nunca	12	12.5%
	A veces	32	33.3%
	Casi Siempre	27	28.1%
	Siempre	24	25%

**Fuente:** Cuestionario de comunicación efectiva



**Figura 11.** Dimensión canales formales de la comunicación

**Interpretación:**

En la tabla 19 y la figura 11 se exhibe una tendencia en la dimensión canales formales de la comunicación, con un 55.2% de trabajadores administrativos que consideran existe un alto y buen uso de los canales de comunicación de los propios trabajadores, seguido de un 37.5% de trabajadores que consideran que existe un nivel medio en el uso de los canales formales de la comunicación entre los propios trabajadores y finalmente el 7.3% de trabajadores considera que existe un bajo nivel de efectividad en los canales formales de comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 21**

*Dimensión barreras de la comunicación*

Nivel	Trabajadores administrativos	Porcentaje
Bajo	3	3.1%
Medio	48	50%
Alto	45	46.9%
Total	96	100%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva

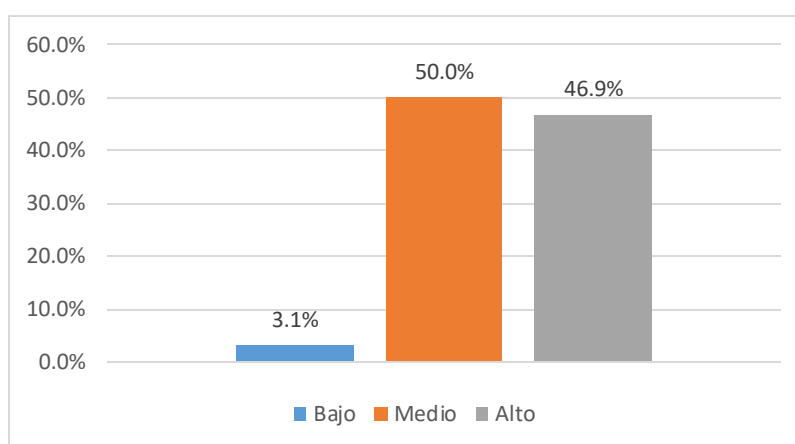
**Tabla 22**

*Dimensión barreras de la comunicación por ítem*

Preguntas	Escala	Trabajadores administrativos	% de N columnas
Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	8	8.3%
	A veces	46	47.9%
	Casi Siempre	22	22.9%
	Siempre	17	17.7%
Existe buena comunicación interpersonal entre los	Nunca	2	2.1%
	Casi Nunca	3	3.1%
	A veces	33	34.3%
	Casi Siempre	35	36.4%

miembros de las áreas de trabajo	Siempre	23	23.9%
Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones	Nunca	2	2.1%
	Casi Nunca	4	4.2%
	A veces	31	32.3%
	Casi Siempre	33	34.4%
	Siempre	26	27.1%
El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente	Nunca	1	1%
	Casi Nunca	4	4.2%
	A veces	32	33.3%
	Casi Siempre	39	40.6%
	Siempre	20	20.8%
Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.	Nunca	3	3.1%
	Casi Nunca	3	3.1%
	A veces	28	29.2%
	Casi Siempre	41	42.7%
	Siempre	21	21.8%

**Nota.** Cuestionario de comunicación efectiva



**Figura 12.** Dimensión barreras de la comunicación

### Interpretación:

En la tabla 21 y la figura 12 se exhibe una tendencia en la dimensión barreras de la comunicación, con un 50% de trabajadores administrativos que consideran que se cruzan medianamente las barreras de la comunicación para lograr una comunicación efectiva, un 46.9% de trabajadores que consideran que se cruzan con efectividad las barreras de comunicación para el logro de una comunicación efectiva, y finalmente el 3.1% de trabajadores considera que no se cruzan las barreras de comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

## 4.2. Prueba de normalidad

### a) De la variable : Gestión administrativa

Para la ejecución de la prueba de normalidad, la regla de decisión es la presentada a continuación:

Ho: Los datos poseen una distribución normal

Ha: Los datos no poseen una distribución normal

Sig. > ,050: asume la hipótesis nula

Sig. < ,050: asume la hipótesis alterna

### **Tabla 23**

#### *Prueba de normalidad de gestión administrativa*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov Grados de libertad	Significancia
Gestión administrativa	,080	96	,143*

La tabla 23, exhibe la prueba de normalidad de la variable gestión administrativa, la cual con una significancia de 0.143 y en concordancia con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula, manifestando que los resultados no poseen una distribución normal.

### **b) De la variable : comunicación efectiva**

Para la ejecución de la prueba de normalidad, la regla de decisión es la presentada a continuación:

Ho: Los datos poseen una distribución normal

Ha: Los datos no poseen una distribución normal

Sig. > ,050: asume la hipótesis nula

Sig. < ,050: asume la hipótesis alterna

### **Tabla 24**

#### *Prueba de normalidad de la comunicación efectiva*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov Grados de libertad	Significancia
Comunicación efectiva	,66	96	,200*

La tabla 24, exhibe la prueba de normalidad de la variable comunicación efectiva, la cual con una significancia de 0.200 y en concordancia con la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna, manifestando que los resultados poseen una distribución normal.

Por la prueba de normalidad calculada a través del valor estadístico Kolmogorov-Smirnov obteniendo un nivel de significancia de 0.143 para la primera variable y 0.200 para la segunda variable, lo cual considerando que siendo mayor al 0.050 es totalmente acertado emplear para contrastación de hipótesis  $r$  de Pearson.

#### 4.3. Análisis correlacional

##### 4.3.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 25**

*Correlación de gestión administrativa y comunicación efectiva*

		Gestión administrativa	Comunicación efectiva
Gestión administrativa	Correlación $r$ de Pearson	1	.559**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
Comunicación efectiva	Correlación $r$ de Pearson	.559**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

En la tabla 25 se manifiesta los valores de correlación entre las variables gestión administrativa y comunicación efectiva, otorgándose un valor  $r$  que asciende a 0.559 y un  $p$  valor 0.000 lo cual según la valoración de correlación

significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables en mención en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula.

#### 4.3.2. Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 26**

*Correlación de gestión administrativa y habilidades comunicativas*

		Gestión administrativa	Habilidades comunicativas
Gestión administrativa	Correlación r de Pearson	1	.466**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
Habilidades comunicativas	Correlación r de Pearson	.466**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

En la tabla 26 se manifiesta los valores de correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión habilidades comunicativas, otorgándose un valor r que asciende a 0.466 y un p valor 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre las variable y la dimensión en mención en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula.

#### 4.3.3. Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 27**

*Correlación de gestión administrativa y funciones de la comunicación*

		Gestión administrativa	Funciones de la comunicación
Gestión administrativa	Correlación r de Pearson	1	.547**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
Funciones de la comunicación	Correlación r de Pearson	.547**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

En la tabla 27 se manifiesta los valores de correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión funciones de la comunicación, otorgándose un valor r que asciende a 0.547 y un p valor 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y dimensión en mención en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula.

#### 4.3.4. Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión canales formales de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión canales formales de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 28**

*Correlación de gestión administrativa y canales formales de la comunicación*

		Gestión administrativa	Canales formales de la comunicación
--	--	------------------------	-------------------------------------



Gestión administrativa	Correlación r de Pearson	1	.544**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
Canales formales de la comunicación	Correlación r de Pearson	.544**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

En la tabla 28 se manifiesta los valores de correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión canales formales de la comunicación, otorgándose un valor r que asciende a 0.544 y un p valor 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y dimensión en mención en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula.

#### 4.3.5. Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.

**Tabla 29**

*Correlación de gestión administrativa y barreras de la comunicación*

		Gestión administrativa	Barreras de la comunicación
Gestión administrativa	Correlación r de Pearson	1	.472**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
Barreras de la comunicación	Correlación r de Pearson	.472**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

En la tabla 29 se manifiesta los valores de correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión canales formales de la comunicación,

otorgándose un valor  $r$  que asciende a 0.472 y un  $p$  valor 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y dimensión en mención en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula.

## **I. DISCUSION**

En lo concerniente a los objetivos esbozados del estudio presente, cuyo tenor se basó en la búsqueda de la correlación de las variables gestión administrativa y comunicación efectiva en un municipio de una provincia del Perú, en el departamento de Cusco, la cual se logró gracias al tratamiento de datos a nivel estadístico, cuyos resultados se exhiben en el cuarto acápite de la presente indagación, en apoyo de lo anteriormente referido se ejecuta la respectiva discusión que se muestran a continuación:

Considerando en primer lugar la contrastación de la hipótesis general de la presente indagación, se recopiló la información mediante el estadístico  $r$  de Pearson que se observa en la tabla 25 con un valor de 0.559 y una significancia de

0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables en mención en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula; considerando también que dentro de la distribución de las frecuencias de las variables de estudio se encontró un predominio con tendencia en el nivel medio con un 59.4%, seguido de un 32.3% en el nivel alto y finalmente un 8.3% en el nivel bajo sobre gestión administrativa; por otro lado también existe en la otra variable un predominio con tendencia en el nivel alto con un 50%, seguido de un 48.9% en el nivel medio y finalmente un 1.1% en el nivel bajo sobre comunicación efectiva.

Que con respecto al estudio de Kelvin (2016) manifestó mediante su estudio denominado: “*Comunicación eficaz y su papel en la gestión estratégica de la organización*”, cuyo estudio fue la de alcanzar un análisis de la relación entre la comunicación efectiva y la administración estratégica. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para hallar la correlación entre ambas variables de estudio. La muestra constituyose por 90 servidores de la universidad de Nigeria. El estudio tuvo un análisis estadístico de correlación que arrojó un valor de  $r$  de Pearson= 0.840 y una significancia de  $p=0.000$  lo que se interpreta como estadísticamente significativo. El estudio concluye que existe una correlación positiva y alta entre la comunicación efectiva y la administración estratégica. Por lo que se manifiesta que existe una concordancia entre el estudio de Kelvin y el presente.

Por lo expuesto en el párrafo anterior se enfatiza las teorías de las dimensiones, en primer lugar sobre la gestión administrativa que Kurashvili et al. (2019) señalaron a esta como los procedimientos estructurados de una organización que son imprescindibles para el funcionamiento de una institución, con un flujo administrativo que implica la organización y coordinación de todos los procedimientos para asegurar un eficiente funcionamiento de la gestión de una organización; en la contraparte, Hernandez en el 2007 señaló que la comunicación efectiva es la que al ser efectuada de manera correcta conlleva al logro de lo que se pretende informar que por consiguiente produce un alcance de los objetivos establecidos dentro de una institución (citado por Bello, 2018). Por lo expuesto se

considera que existe una concordancia teórica y los resultados del presente estudio.

Contiguamente, en lo concerniente a la primera hipótesis específica de la presente indagación, se recopiló la información mediante el estadístico  $r$  de Pearson que se observa en la tabla 25 con un valor de 0.466 y una significancia de 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable independiente y la dimensión habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula; considerando también que dentro de la distribución de las frecuencias de las variables de estudio se encontró un predominio con tendencia en el nivel medio con un 55.2%, seguido de un 38.5% en el nivel medio y finalmente un 3.1% en el nivel bajo sobre las habilidades comunicativas.

Que con respecto al estudio de Manafa et al. (2021) denominado: *Incidencia de las estrategias comunicativas en la administración de los directivos de colegios estatales de Anambra en Nigeria*”, quienes en su estudio analizaron la influencia de las técnicas de comunicación en la administración en escuelas. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para establecer la incidencia de las variables en mención. La muestra de estudio conformose por 370, que la constituyeron 120 directivos y 250 educadores de instituciones educativas del estado de Anambra en Nigeria. El estudio fue procesado significativamente por medio de una prueba  $Z$ -cal=0,768 y una  $Z$ -crp=1,96. El estudio concluye que las técnicas de comunicación influyen significativamente en la administración directiva, por lo que se infiere que existe una concordancia entre el estudio presente y el realizado por Manafa et al.

Que en argumentación del párrafo anterior, se enfatiza la dimensión habilidades comunicativas por la cual Bateman y Snell's en el 2009 mencionaron que las habilidades comunicativas son aquellas que exhibe un sujeto para comunicarse efectivamente, de tal manera que muestra una distinción de su forma de comunicarse en comparación con las demás, para ser incluso mejoradas por los oyentes y el que emite la información (citado en Calle, 2021). Considerando lo mencionado por Bateman y Snell's, estas estrategias o formas de comunicarse

claramente significarían mucho para comprender la información que se pretende dar, puesto que si se pone en el contexto de cualquier institución, ayudaría mucho a que sus colaboradores manejasen las habilidades de comunicación, para que de tal manera mejore el flujo en todos los procesos de la gestión administrativa, por lo tanto existe una concordancia con la teoría planteada y el presente estudio.

Por otro lado, en lo concerniente a la segunda hipótesis específica de la presente indagación, se recopiló la información mediante el estadístico  $r$  de Pearson que se observa en la tabla 25 con un valor de 0.547 y una significancia de 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable independiente y la dimensión funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula; considerando también que dentro de la distribución de las frecuencias de las variables de estudio se encontró un predominio con tendencia en el nivel medio con un 54.2%, seguido de un 39.5% en el nivel alto y finalmente un 6.3% en el nivel bajo sobre las funciones de la comunicación.

Que con respecto al trabajo de Pineda (2020) en su estudio denominado “*Comunicación organizacional como estrategia en la optimización de la gestión de la administración en el Banco de la Nación*” (Tesis de maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para determinar la relación entre las variables de estudio mencionadas. La muestra constituyese por 35 servidores administrativos de la entidad Banco de la Nación. El estudio tuvo un análisis estadístico de incidencia mediante Chi cuadrado, obteniendo un valor de  $\chi^2 = 5.088$ . El estudio concluye que la comunicación organizacional incide positivamente en la gestión administrativa, por lo que se infiere que existe una concordancia entre el estudio presente y el realizado por Pineda.

Que en respaldo al párrafo anterior, se enfatiza la dimensión funciones de la comunicación, para ello Bateman y Snell's en el 2009 señalaron que son aquellas que se componen de los elementos coordinativos, toma de decisiones en conjunto o equipo, dirección, control, motivación, y el compartir ideas de forma clara, concisa

y convincente (citado por Calle, 2021), las cuales tienen mucha concordancia con lo planteado por Balan (2017) manifestó que la gestión administrativa como tal empezó a desarrollarse a partir del siglo XVIII hasta la actualidad, y que significa la unión de dos términos, el primero “gestión”, que significa acción del proceso basado en la planificación, organización, control y la regulación del procedimiento en una entidad, y finalmente como gestión administrativa al hecho de la dirección del estudio de tácticas en el procedimiento de acciones administrativas en el ámbito empresarial. Por lo tanto existe una concordancia entre la teoría planteada y el presente estudio.

Seguidamente, en lo concerniente a la tercera hipótesis específica de la presente indagación, se recopiló la información mediante el estadístico  $r$  de Pearson que se observa en la tabla 25 con un valor de 0.544 y una significancia de 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable independiente y la dimensión canales formales de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula; considerando también que dentro de la distribución de las frecuencias de las variables de estudio se encontró un predominio con tendencia en el nivel medio con un 54.2%, seguido de un 37.5% en el nivel alto y finalmente un 7.3% en el nivel bajo sobre los canales formales de la comunicación.

Que con respecto al estudio de Córdova (2017) en su estudio denominado: “*Gestión administrativa y la comunicación interna de una institución pública de Lima*” (Tesis de maestría), cuyo propósito fue el análisis entre la gestión administrativa y la comunicación interna. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para establecer la relación entre las variables de estudio mencionadas. La muestra conformóse por 47 servidores de una entidad pública de Lima. El estudio fue procesado por un análisis estadístico de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de  $Rho=0.739$  con una significancia de  $p=0.000$ . El estudio concluye a partir de los resultados estadísticos que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la comunicación interna.

Que en respaldo por lo argumentado anteriormente, se enfatiza la dimensión canales formales de la comunicación Bateman y Snell's en el 2009 manifestaron que son la vía por donde el mensaje se encaminará, dentro de los procedimientos que son encargados de distribución de labores dentro de una organización, que se divide en la comunicación horizontal, la comunicación ascendente y su antagonista (citado por Calle, 2021). Por lo anteriormente mencionado se consideran varios factores en común, con respecto a que la comunicación dentro de las instituciones se da de diversas maneras, para así hacer efectiva la gestión administrativa en una institución, por ello es correcto afirmar que existe relación entre las teorías planteadas y los resultados del estudio ejecutado.

Finalmente, en lo concerniente a la cuarta hipótesis específica de la presente indagación, se recopiló la información mediante el estadístico  $r$  de Pearson que se observa en la tabla 25 con un valor de 0.472 y una significancia de 0.000 lo cual según la valoración de correlación significa que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable independiente y la dimensión barreras de la información de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, en consecuencia de ello se acepta la hipótesis alterna, desestimando la hipótesis nula; considerando también que dentro de la distribución de las frecuencias de las variables de estudio se encontró un predominio con tendencia en el nivel medio con un 50%, seguido de un 46.9% en el nivel alto y finalmente un 3.1% en el nivel bajo sobre las barreras de la comunicación.

Que con respecto al estudio de Abdurahman (2020) en su estudio denominado: *“Incidencia de las barreras de la comunicación en las funciones administrativas en los servidores del colegio agrícola regional en Tawi-Taw”*, el cual analizó los efectos de las barreras de la comunicación en las operaciones administrativas de los empleados. La metodología del estudio se encaminó hacia un enfoque cuantitativo para establecer la influencia de las variables en mención. La muestra del estudio constituyose por 50 servidores administrativos de más de 18 años del estado de Tawi-Tawi, Filipinas. El estudio fue procesado estadísticamente obteniendo así un valor  $r=,189$  y una  $p=,188$  lo que se interpreta como no significativo. El estudio concluye que no existe relación entre las barreras

de la comunicación y las operaciones administrativas, por lo que existe una concordancia entre los resultados del presente estudio y el ejecutado por Andurahman.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera.- Se determinó con un valor de 0.559 de r de Pearson y 0.000 de significancia que existe relación positiva, moderada y significativa entre la gestión administrativa y comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, lo que se deduce que si la gestión administrativa es la adecuada, también la comunicación efectiva es adecuada.

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



Tercera.- Se determinó con un valor de 0.547 de r de Pearson y 0.000 de significancia que existe relación positiva, moderada y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión funciones de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, lo que se deduce que si la gestión administrativa es la adecuada, también las funciones de la comunicación son óptimas.

Cuarta.- Se determinó con un valor de 0.544 de r de Pearson y 0.000 de significancia que existe relación positiva, moderada y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión canales formales de la comunicación en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, lo que se deduce que si la gestión administrativa es la adecuada, también los canales formales de la comunicación son óptimos.

Quinta.- Se determinó con un valor de 0.472 de r de Pearson y 0.000 de significancia que existe relación positiva, moderada y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021, lo que se deduce que si la gestión administrativa es la adecuada, también se saltan correctamente las barreras de la comunicación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera.- Con respecto al objetivo general, se recomienda al gobierno municipal del distrito de Chamaca, que promueva constantemente una comunicación efectiva dentro de todas las áreas de trabajo y a todos sus trabajadores, puesto que por los resultados obtenidos, se manifiesta que una buena comunicación efectiva está estrechamente vinculada y directamente proporcional a una gestión administrativa eficiente.

Segunda.- Que de acuerdo al primer objetivo específico, se recomienda al gobierno Municipal del Distrito de Chamaca, que promueva constantemente el desarrollo de las habilidades comunicativas en sus trabajadores, puesto que por los resultados obtenidos, se manifiesta que recibir, emitir un mensaje

adecuadamente y ser asertivo sería adecuado para una gestión administrativa eficiente.

Tercera.- Tomando en consideración al segundo objetivo específico, se recomienda al gobierno Municipal del Distrito de Chamaca que haga remembranzas constantes con respecto a la fortaleza de las funciones comunicativas, y que su buen uso, es adecuado para una gestión administrativa eficiente.

Cuarta.- Con respecto al tercer objetivo específico, se recomienda al gobierno municipal del distrito de Chamaca que promueva la identificación de los diferentes canales formales de la comunicación en sus servidores públicos, porque el reconocimiento y el buen uso de ellos, hace que gestión administrativa sea óptima.

Quinta.- Que con respecto al cuarto objetivo específico, se recomienda al gobierno municipal del distrito de Chamaca que promueva la identificación de las barreras de la comunicación a sus áreas de trabajo y a sus servidores, para saltarlas correctamente y así tener una adecuada gestión administrativa.

## REFERENCIAS

- Abdurahman, A. (2020). Communication barriers and its effects in the operations of administrative and academe employees in Tawi-Tawi regional agricultural college (TRAC). *Journal of Critical Review* 7(12). pp. 2928-2940. <http://www.icreview.com/fulltext/197-1597669778.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Ecuador: UIE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Bacud, S. (2020). Henri Fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance. *Journal of Critical Reviews*. 7(11). Pp. 162-167. <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Economic Journal Odessa Polytechnic University*. 2(2). pp. 6-10. <https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020). Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública. Colombia: ILAE. [https://www.ilae.edu.co/web/llae\\_Files/Libros/20201008124717348091512.pdf](https://www.ilae.edu.co/web/llae_Files/Libros/20201008124717348091512.pdf)
- Bazaez, J. (2021). Comunicación efectiva. *Vestigium*. 2(1). pp. 70-74. [https://www.researchgate.net/profile/Emmanuel-Diaz-Del-Angel/publication/354339580\\_Vestigium\\_Apuntos\\_universitarios\\_Revista\\_multidisciplinaria\\_de\\_la\\_Universidad\\_Emiliano\\_Zapata\\_Ano\\_2\\_No\\_1\\_enero-junio\\_2021/links/613240890360302a007a5c49/Vestigium-Apuntos-universitarios-Revista-multidisciplinaria-de-la-Universidad-Emiliano-Zapata-Ano-2-No-1-enero-junio-2021.pdf#page=70](https://www.researchgate.net/profile/Emmanuel-Diaz-Del-Angel/publication/354339580_Vestigium_Apuntos_universitarios_Revista_multidisciplinaria_de_la_Universidad_Emiliano_Zapata_Ano_2_No_1_enero-junio_2021/links/613240890360302a007a5c49/Vestigium-Apuntos-universitarios-Revista-multidisciplinaria-de-la-Universidad-Emiliano-Zapata-Ano-2-No-1-enero-junio-2021.pdf#page=70)
- Bello, C. (2018). Comunicación efectiva desde la gerencia educativa. *Episteme Koinonia Journal*. 2(3). pp. 24-41. <http://dx.doi.org/10.35381/e.k.v2i3.517>
- Bernal, S., Pereira, O. L., & Rodríguez, G. (2018). *Comunicación humana interpersonal: una mirada sistémica*. Bogotá: IberoM. <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/596/1>
- Bosco, J. (2017). The effect of internal audit on budget management of local government of Rwanda. *International Journal of Family Business and Management*. 155. pp. 1-9. <https://pdfs.semanticscholar.org/914b/395241187d47dce85a9a4a4687df9fb6a9e5.pdf>
- Caldas, M., Carrion, R. y Heras, A. (2017). Gestión administrativa (empresa e iniciativa emprendedora). México: Editex. <https://books.google.es/books?id=->

[ukpDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&lr=lang\\_en%7Clang\\_es&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58619)

Calle, B. (2021). Comunicación efectiva en la formación profesional dentro de la política pública del sistema de educación superior – Instituto Antenor Orrego, 2020. Tesis de maestría. Perú: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58619>

Chavez, N., Salazar, M. y Calzadilla, O. (2017). La formación inicial del licenciado en educación primaria para la atención de escolares con retardo en el desarrollo psíquico. *Universidad y Sociedad*. 9(2). pp. 122-127. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Cohn, K. (2021). Developing effective communication skills. *Journal of Oncology Practice*. 3(6). pp. 314-318. <https://doi.org/10.1200/JOP.0766501>

Curristine, T., Doherty, L., Imbert, B., Sheik, F., Tang, V. y Wendling, C. (2020). Budgeting in a crisis: guidance for preparing the 2021 budget. FMI. 2020. <https://www.imf.org/~media/Files/Publications/covid19-special-notes/en-special-series-on-covid-19-budgeting-in-a-crisis-guidance-on-preparing-the-2021-budget.ashx>

Cordova, C. (2017). La gestión administrativa y la comunicación interna de una institución pública de Lima. Tesis de maestría. Perú: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5685>

Di Mascio, F., Natalini, A. y Cacciatore, F. (2020). Public administration and progressive crises: information on the COVID-19 pandemic in Italy. *American Society for Public Administration*. 50(6-7). 621-627. <https://doi.org/10.1177/0275074020941735>

ECLAC (2020). Economic survey of Latin America and the Caribbean, 2020. Santiago: United Nations. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46071/85/S2000370\\_en.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46071/85/S2000370_en.pdf)

Escamilla, R., Segovia, A. y Mendoza, J. (2021). La comunicación efectiva como habilidad impulsora del Servicio al Cliente en el área de ventas en tiempos

del Covid-19. *Innovaciones de Negocio*. 18(36). pp. 80-97.

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/368/376>

Espinoza, E., Rivas, H., Lema, R., Reyes, G., Calvas, M. y Velázquez, K. (2019). Formación de competencias comunicativas. Carrera de educación básicas. UTMach. Ecuador. *ESPACIOS*. 40(41). pp. 21.

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n41/19404121.html>

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Emprendimiento del siglo XXI*. 3(2).

<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Florin, D. (2018). Analysis of the budget execution account of a local public administration. *Economy Sciences*. 2018. pp. 204-208.

[https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2018-SPECIAL/28\\_Deac.pdf](https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2018-SPECIAL/28_Deac.pdf)

Gonzalez, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdetozo, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(4). pp. 32-37.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Gonzalez, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(4). pp. 32-37.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Gross, R., Martinez, Y. y Deroncele, A. (2020). Gestión de potencialidades formativas: la psicología positiva en relación con las habilidades comunicativas. *Revista Ciencia y Tecnología*. 20(26). pp. 56-68.

<https://doi.org/10.47189/rcct.v20i26.283>

- Hang, N. (2020). Research function of planning in administrative Works at modern offices. *The USV Annals of Economics and Public Administration*. 20(1). pp. 235-242. <http://annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/view/1239>
- Heras, F. (2021). Gestión administrativa y ejecución presupuestal en la municipalidad provincial de Trujillo, 2020. Tesis de maestría. Perú: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69434>
- Hernandez, J. y Hernandez, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*. 6(11). pp. 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGrawHill. <https://docer.com.ar/doc/nsx0vs0>
- Hlylianska, O. (2017). Administrative management as a model of successful bussines. *Problemas de Economía y Gestión y Perspectivas de Desarrollo*. pp. 104. [https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/184352/1/Hlylianska\\_Administrative%20management.pdf](https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/184352/1/Hlylianska_Administrative%20management.pdf)
- Kelvin, L. (2016). The role of effective communication in strategic management of organization. *International Journal of Humanities and Social Science*. 6(12). pp. 93-99. [http://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_6\\_No\\_12\\_December\\_2016/10.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_6_No_12_December_2016/10.pdf)
- Kliuchnikova, O. y Pobegaylov, O. (2016). Rationalization of strategics management principles as a tools to improve a construction company services. *Procedia Engineering*. 150(2016). pp. 2168-2172. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.07.259>
- Kurashvili, G. y Goderdzishvili, B. (2019). The use of administrative management. *International Scientific Conference Journal*. pp.140-143. <https://www.researchgate.net/profile/Badri-Gechbaia/publication/334963703>
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: study design, population, and simple size. *URNCSST Journal*. 2 (1). 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*. 3(2). pp. 947-964.  
<http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articulo/download/406/922/>
- Schuster, C., Weitzman, L., Sass, K., Meyer, J., Bersch, K., Fukuyama, F., Paskov, P., Rogger, D., Mistree, D. y Kay, K. (2020). Responding to COVID-19 thought surveys of public servants. *Public Administration Review*. 80(5). pp. 792-796.  
<https://doi.org/10.1111/puar.13246>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Rev Colomb Cir*. 2021 (36). pp. 188-192.  
<https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Pineda, E. (2020). La comunicación organizacional como instrumento estratégico para optimizar la gestión administrativa en el Banco de la Nación. Tesis de maestría. Perú: UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4703>
- Pirona, J. (2021). La gestión administrativa postpandemia covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 1(1). pp. 3.  
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1261>
- Paladines, C. y Roth, A. (2021). Gobierno y administración pública en América Latina y el Caribe: escenarios y desafíos poscovid-19. *Estado & comunes: revista de políticas y problemas públicos*. 13(2). pp. 13-15.  
[https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v2.n13.2021.230](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.230)
- Enap (2020). Covid19 gestión pública en tiempo de crisis. *Con-texto*. (5). pp. 1-16.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1291517/Contexto5\\_ENAP\\_2020.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1291517/Contexto5_ENAP_2020.pdf)
- Manafa, I., Anyaeche, I. y Okoye, A. (2021). Influence of communication techniques on principals administration of secondary schools in Anambra state, Nigeria. *Journal of Educational Research and Development*. 4(1). pp. 1-9.  
<http://www.educationalresearchdevelopmentjournal.com/index.php/JERD/article/view/1>

- Ramirez, A., Ramirez, R., y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Académica: Contribuciones a la Economía*. 2017. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, M. (2017). La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del poder judicial del cono norte, Lima. 2016. Tesis de maestría. Perú: UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6906/Ramos\\_CMG.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6906/Ramos_CMG.pdf)
- Razak, M., Wan, W., Durani, N., Salleh, A. y Binti, N. (2019). Effective communication as a tool for achieving organizational goals. *KnE Social Sciences*. 2019. pp. 380-387. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i14.4324>
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Perú: URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sabino, T. (2019). La comunicación organizacional y la gestión administrativa en HAUG S.A., Lurín, 2019. Tesis de maestría. Perú: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42927>
- Schmid, M., Tennina, M. y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*. 2(2). pp. 71-93. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349/816>
- Taylor, T., Muwowo, F. y Phiri, Z. (2018). Constraining factors in realizing strategic plan objectives by local authorities in Zambia. *Strategic Public Management Journal*. 4(7). pp. 98-119. <https://doi.org/10.25069/spmj.433191>
- Vera, C. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la institución educativa “República de Cuba” N° 2040, Comas, 2018. Tesis de maestría. Perú: UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21023/Vera\\_S\\_C.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21023/Vera_S_C.pdf)
- Van der Wal, Z. (2020). Being a public manager in times of crisis: the art of managing stakeholders, political masters, and collaborative networks.



*American Society for Public Administration.* 80(5). pp. 759-764.  
<https://doi.org/10.1111/puar.13245>

**ANEXOS**

## **Anexo 1**

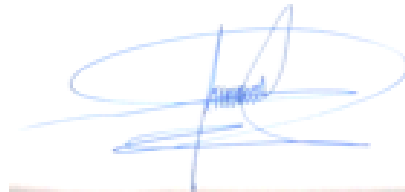
### **Declaratoria de autenticidad del autor**

Yo Cesar Augusto Peña Ccahuana, alumno de la Escuela de posgrado, del Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada "Gestión administrativa y su relación con la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco - 2021", son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de octubre del 2021



Firma

Cesar Augusto Peña Ccahuana

DNI: 44101013

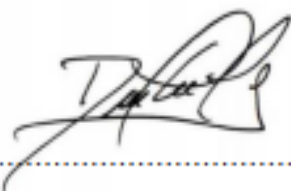
**Anexo 2**

## Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo Dennys Geovanni Calderón Paniagua, docente de la Escuela de posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Lima norte, revisor de la tesis titulada "Gestión administrativa y su relación con la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021", del estudiante: Cesar Augusto Peña Ccahuana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha, Lima 24 de octubre



.....  
Dennys Geovanni Calderón Paniagua

DNI: 70082745

**Anexo 3**  
**Matriz de Consistencia**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
<p><b>Problema principal</b> P.G. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> P.E.1 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021? P.E.2 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021? P.E.3 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los canales formales de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021? P.E.4. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021?</p>	<p><b>Objetivo principal</b> O.G. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O.E.1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. O.E.2 Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. O.E.3 Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los canales formales de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. O.E.4 Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H.G. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.</p> <p><b>Problemas Específicos</b> H.E.1 Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. H.E.2 Existe una relación entre la gestión administrativa y las funciones de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. H.E.3 Existe una relación entre la gestión administrativa y los canales formales de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021. H.E.4. Existe una relación entre la gestión administrativa y las barreras de la comunicación en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco – 2021.</p>

Tipo y Diseño de Estudio	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Metodología</b>  <i>Tipo de Investigación</i>            Esta indagación es de tipo básica, basándonos en Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que nos explican que es un tipo de indagación encaminada a la busca de información o conocimientos nuevos sin objetivo práctico de resolver una problema práctico. En el sentido de plantear nuevas leyes y fundamentos organizados para establecer una teoría.</p> <p><i>Diseño de Investigación</i>            El diseño de la presente indagación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental, transeccional y correlacional: En base a la recopilación de los datos esta indagación es transeccional y correlacional, esto se debe a que la recopilación de datos se da en un solo momento y en un único tiempo (Hernandez y Mendoza, 2018). El esquema que se presenta a continuación representa a este tipo de diseño:</p> <div data-bbox="302 798 548 997" data-label="Diagram"> </div> <p><i>Figura 1. Diagrama del diseño correlacional</i></p> <p>Donde:            "m" es la muestra donde se efectúa la indagación.            "O" es la variable donde "O1" = x, "O2" = y.            "r" es la posible relación existente entre O1 y O2.</p>	<p><b>Población</b>            Hernández y Mendoza (2018) nos dicen que existe un déficit en la que se muestra algunos estudios, ya que no hacen una connotación exacta de la relación de existe dentro de sus poblaciones, considerando a veces la representación de una muestra automática.            La población de este estudio será delimitada por intereses, caracteres y entre otros elementos que la determinen, por ello, en este estudio la población se representa la totalidad de la entidad en donde se realizará el estudio, en este caso los funcionarios administrativos de la municipalidad de Chamaca de la provincia de Chumbivilcas en el departamento de Cusco.</p> <p><b>Muestra</b>            Majid (2018) la muestra es el producto de la selección mediante un proceso estadísticamente representativo de la población, la cual es imprescindible para la ejecución de un estudio. En este caso la muestra del presente estudio será no probabilístico de tipo intencional, pues se tomará una muestra estadísticamente significativa que la constituyen 96 trabajadores administrativos de la municipalidad de Chamaca de la provincia de Chumbivilcas en el departamento de Cusco.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b></p> <p><i>Ficha Técnica</i>            Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.            Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa            Autor: autoría propia.            Tipo de instrumento: Cuestionario.            Muestra: 96 administrativos            Lugar: Municipalidad de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco            Número de Ítems: 20            Aplicación: Directa            Tiempo de Administración: 60 minutos            Indicadores: Muy deficiente, deficiente, regular, eficiente y muy eficiente.</p> <p><b>Variable 2: Comunicación efectiva</b></p> <p><i>Ficha Técnica</i>            Dimensiones: Comunicación efectiva            Nombre del instrumento: Cuestionario de comunicación efectiva            Tipo de instrumento: cuestionario            Muestra: 96            Lugar: Municipalidad de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco            Número de Ítems: 19            Aplicación: Directa            Tiempo de Administración: 45 minutos            Escala de Medición: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.</p>

## Anexo 4

### Validación de instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS</b>														
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.													
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.													
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.													
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa													
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.													
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.													
<b>DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.													
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.													
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.													
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes													
<b>DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.													
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.													
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas													
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.													
<b>DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>														
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas													
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo													
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones													
18	El jefe se comunica entre si de forma clara y coherente													
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.													

#### Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [  ] **Aplicable después de corregir** [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: **CARLOS ALBERTO CABALLERO QUISPE.**  
Especialidad del validador: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.**

DNI: 41524292.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de octubre de 2021.

COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU

*Carlos Alberto Caballero Quispe*  
Mg. CARLOS ALBERTO CABALLERO QUISPE  
Firma del validador informante.

Especialidad






Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>														
1	¿Cómo considera el cumplimiento de los objetivos según el plan estratégico de la Subgerencia de Administración Tributaria?													
2	¿Cómo considera la realización de metas según el plan operativo de la Subgerencia de Administración Tributaria?													
3	¿Cómo considera el porcentaje de cumplimiento del plan operativo?													
4	¿Cómo considera la atención de los requerimientos realizados por la Subgerencia de Administración Tributaria?													
5	¿Cómo considera las estrategias que ejecuta el área de Administración Tributaria según su plan de recaudación tributaria?													
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>														
6	¿Cómo considera el regimiento de la Subgerencia de Administración Tributaria según la estructura orgánica?													
7	¿Cómo considera la asignación de puestos y su relación al perfil que cuentan los trabajadores?													
8	¿Cómo considera los procesos operativos de la Subgerencia de Administración Tributaria en las necesidades del usuario?													
9	¿Cómo considera la dotación del personal técnico y de atención de la institución?													
10	¿Cómo considera la organización del personal en las labores que realizan dentro de la institución?													
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>														
11	¿Cómo considera la cultura organizativa y el trabajo en equipo dentro de la entidad?													
12	¿Cómo considera las reuniones de coordinación para resolver problemas de la organización?													
13	¿Cómo califica la meritocracia para efectos de ascensos y cambios de nivel en la institución?													
14	¿Cómo considera la estimulación que se da al personal para un mejor desempeño en la institución?													
15	¿Cómo califica las reuniones dadas con el fin de mejorar el clima laboral?													
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>														
16	¿Cómo califica las políticas de control en el cumplimiento de metas de trabajo en la institución?													
17	¿Cómo considera la evaluación del cumplimiento del trabajo técnico en la institución?													
18	¿Cómo califica el control presupuestal por parte del personal estratégico de la entidad?													
19	¿Cómo considera la trazabilidad del producto/servicio brindado por la entidad?													
20	¿Cómo califica las capacitaciones dadas, así como la retroalimentación que brinda la entidad a su personal?													

Observaciones: Hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador Mg.: CARLOS ALBERTO CABALLERO QUISPE.  
 Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

No aplicable [ ]  
 DNI: 41524292.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

15 de Octubre de 2021.  
  
 MTRQ. CARLOS ALBERTO CABALLERO QUISPE  
 Firma del Egresado Informante.  
 C.S.P. 1979  
 Especialidad





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS</b>														
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.													
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.													
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.													
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.													
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.													
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.													
<b>DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.													
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.													
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.													
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes.													
<b>DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.													
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.													
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas.													
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.													
<b>DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>														
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas.													
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo.													
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones.													
18	El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente.													
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.													

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [  ]

**No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **CARLOS JOSE ZAVALETA PAREDES**

DNI: 04817690

Especialidad del validador: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

15 de octubre de 2021  
  
 Lic. Adm. Carlos José Zavaleta Paredes  
 Experto Informante  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>													
1	¿Cómo considera el cumplimiento de los objetivos según el plan estratégico de la Subgerencia de Administración Tributaria?													
2	¿Cómo considera la realización de metas según el plan operativo de la Subgerencia de Administración Tributaria?													
3	¿Cómo considera el porcentaje de cumplimiento del plan operativo?													
4	¿Cómo considera la atención de los requerimientos realizados por la Subgerencia de Administración Tributaria?													
5	¿Cómo considera las estrategias que ejecuta el área de Administración Tributaria según su plan de recaudación tributaria?													
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>													
6	¿Cómo considera el regimiento de la Subgerencia de Administración Tributaria según la estructura orgánica?													
7	¿Cómo considera la asignación de puestos y su relación al perfil que cuentan los trabajadores?													
8	¿Cómo considera los procesos operativos de la Subgerencia de Administración Tributaria en las necesidades del usuario?													
9	¿Cómo considera la dotación del personal técnico y de atención de la institución?													
10	¿Cómo considera la organización del personal en las labores que realizan dentro de la institución?													
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>													
11	¿Cómo considera la cultura organizativa y el trabajo en equipo dentro de la entidad?													
12	¿Cómo considera las reuniones de coordinación para resolver problemas de la organización?													
13	¿Cómo califica la meritocracia para efectos de ascensos y cambios de nivel en la institución?													
14	¿Cómo considera la estimulación que se da al personal para un mejor desempeño en la institución?													
15	¿Cómo califica las reuniones dadas con el fin de mejorar el clima laboral?													
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>													
16	¿Cómo califica las políticas de control en el cumplimiento de metas de trabajo en la institución?													
17	¿Cómo considera la evaluación del cumplimiento del trabajo técnico en la institución?													
18	¿Cómo califica el control presupuestal por parte del personal estratégico de la entidad?													
19	¿Cómo considera la trazabilidad del producto/servicio brindado por la entidad?													
20	¿Cómo califica las capacitaciones dadas, así como la retroalimentación que brinda la entidad a su personal?													

Observaciones: Hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir   
 Apellidos y nombres del juez validador Mg: CARLOS JOSE ZAVALETA PAREDES.  
 Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

No aplicable   
 DNI: 04817690

15 de Octubre de 2021.

*(Firma manuscrita)*  
 Lic. Adm. Carlos José Zavaleta Paredes  
 Firma de Experto Informante.

Especialidad

Activar Windows

Configuración pa



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS</b>														
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.													
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.													
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.													
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.													
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.													
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.													
<b>DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.													
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.													
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.													
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes.													
<b>DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.													
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.													
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas.													
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.													
<b>DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>														
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas.													
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo.													
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones.													
18	El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente.													
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.													

## Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable 

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: EDUARDO ALEJANDRO GUTIÉRREZ CARPIO

DNI: 04816946.

Especialidad del validador: Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.**Nota:** Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de octubre de 2021.

Firma del Experto Informante.  
Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS</b>														
1	Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.													
2	Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.													
3	Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.													
4	Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.													
5	Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.													
6	Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.													
<b>DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
7	Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.													
8	Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.													
9	En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.													
10	El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes.													
<b>DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN</b>														
11	El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.													
12	Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.													
13	Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas.													
14	Puede entablar un diálogo con su autoridad.													
<b>DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>														
15	Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas.													
16	Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo.													
17	Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones.													
18	El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente.													
19	Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.													

**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: **EDUARDO ALEJANDRO GUTIÉRREZ CARPIO**

DNI: 04816946.

Especialidad del validador: **Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

*[Firma]*  
**15 de octubre de 2021.**

Activar Windows  
**Firma del Experiencia Investigadora**  
**Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
**Especialidad**



## Anexo 5

### Instrumentos de investigación

#### Cuestionario sobre Gestión Administrativa

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, para el desarrollo de la investigación de gestión administrativa. Se pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una "x" las respuestas que usted considere posible en el siguiente cuestionario.

A continuación, se muestra las alternativas que nos ayudaran a responder las preguntas de las siguientes páginas.

Para responder utilice la siguiente clave: Muy deficiente (MD), Deficiente (D), Regular (R), Eficiente (E) y Muy Eficiente (ME).

	Valoración				
	MD	D	R	E	ME
<b>DIMENSION 1: PLANIFICACION</b>					
1. ¿Cómo considera el cumplimiento de los objetivos según el plan estratégico de la Subgerencia de Administración Tributaria?					
2. ¿Cómo considera la realización de metas según el plan operativo de la Subgerencia de Administración Tributaria?					
3. ¿Cómo considera el porcentaje de cumplimiento del plan operativo?					
4. ¿Cómo considera la atención de los requerimientos realizados por la Subgerencia de Administración Tributaria?					
5. ¿Cómo considera las estrategias que ejecuta el área de Administración Tributaria según su plan de recaudación tributaria?					
<b>DIMENSION 2: ORGANIZACION</b>					
6. ¿Cómo considera el regimiento de la Subgerencia de Administración Tributaria según la estructura orgánica?					
7. ¿Cómo considera la asignación de puestos y su relación al perfil que cuentan los trabajadores?					
8. ¿Cómo considera los procesos operativos de la Subgerencia de Administración Tributaria en las necesidades del usuario?					
9. ¿Cómo considera la dotación del personal técnico y de atención de la institución?					
10. ¿Cómo considera la organización del personal en las labores que realizan dentro de la institución?					
<b>DIMENSION 3: DIRECCION</b>					
11. ¿Cómo considera la cultura organizativa y el trabajo en equipo dentro de la entidad?					
12. ¿Cómo considera las reuniones de coordinación para resolver problemas de la organización?					
13. ¿Cómo califica la meritocracia para efectos de ascensos y cambios de nivel en la institución?					
14. ¿Cómo considera la estimulación que se da al personal para un mejor desempeño en la institución?					
15. ¿Cómo califica las reuniones dadas con el fin de mejorar el clima laboral?					
<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>					
16. ¿Cómo califica las políticas de control en el cumplimiento de metas de trabajo en la institución?					
17. ¿Cómo considera la evaluación del cumplimiento del trabajo técnico en la institución?					
18. ¿Cómo califica el control presupuestal por parte del personal estratégico de la entidad?					
19. ¿Cómo considera la trazabilidad del producto/servicio brindado por la entidad?					
20. ¿Cómo califica las capacitaciones dadas, así como la retroalimentación que brinda la entidad a su personal?					

### Cuestionario sobre Comunicación Efectiva

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, para el desarrollo de la investigación de comunicación efectiva. Se pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una "x" las respuestas que usted considere posible en el siguiente cuestionario.

A continuación, se muestra las alternativas que nos ayudaran a responder las preguntas de las siguientes páginas.

Para responder utilice la siguiente clave: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN), Nunca (N)

	Valoración				
	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSION 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS</b>					
1. Tiene habilidades en la transmisión de mensajes orales en forma clara y coherente.					
2. Posee un lenguaje corporal con gestos y expresiones faciales coherentes en el mensaje que transmite.					
3. Las directivas, disposiciones, comunicados, entre otros, se dan a conocer oportunamente.					
4. Escucha e interpreta de manera correcta los mensajes que se da en la institución educativa.					
5. Escucha con la finalidad de comprender y entender al emisor.					
6. Brindan sugerencias a los compañeros de la institución pública de manera respetuosa.					
<b>DIMENSION 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACION</b>					
7. Las normas establecidas en la institución pública son debidamente explicadas.					
8. Es motivado por el jefe inmediato superior para realizar sus labores.					
9. En la institución pública el servidor tiene oportunidad de expresar sus sentimientos y/o emociones.					
10. El servidor recibe información oportuna para realizar sus funciones correspondientes					
<b>DIMENSION 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACION</b>					
11. El jefe da instrucciones a través de diferentes medios de comunicación de cómo realizar alguna actividad en particular.					
12. Sus inquietudes y sugerencia son aceptadas por el jefe.					
13. Existe un trabajo coordinado entre el servidor público y el jefe para alcanzar las metas previstas					
14. Puede entablar un diálogo con su autoridad.					
<b>DIMENSION 4: CAPACIDAD DE SUPERACION</b>					
15. Los demás respetan sus opiniones o sugerencias, así no estén de acuerdo con sus ideas					
16. Existe buena comunicación interpersonal entre los miembros de las áreas de trabajo					
17. Utiliza palabras pertinentes para comunicar sus ideas o emociones					
18. El jefe se comunica entre sí de forma clara y coherente					
19. Las palabras y el tono de voz empleado por el jefe, se refleja en sus expresiones faciales.					

## Anexo 6

### Informe sobre la población de servidores de la población de estudio

*Cesga*

**MESA DE PARTES**  
Cusco, 06 de Octubre del 2021  
**GARTA N°03-2021-CPCC/UCV**

**Sr. ANTONIO HUAMAN ARIAS**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chamaca  
Presente. -  
De mi consideración:

Yo, **CESAR AUGUSTO PEÑA CCAHUANA**, identificada con **DNI N°44101013**, con domicilio Legal en el Sector de Mandor, del Distrito de Maranura, Provincia de la Convención y Departamento de Cusco, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente voy cursando el ultimo semestre de la maestría en gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo -Lima, y a fin de poder realizar satisfactoriamente mi investigación en la entidad que su persona representa y en amparo de lo establecido en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, y a fin de aplicar mi instrumento de recolección de datos, solicito se me brinde información respecto del número total de trabajadores que son parte de la entidad que autoridad representa.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para manifestar mi estima personal.

Atentamente

  
**CESAR AUGUSTO PEÑA CCAHUANA**  
**DNI N° 44101013**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAMACA  
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**



*Amigo*

**INFORME N° 434-2021-ORH-MDCH/CAPC.**

**A** : ABOG. EDGAR AEDO CRUZ.  
Gerente de la Municipalidad.

**DE** : ABOG. CESAR AUGUSTO PEÑA CCAHUANA.  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos.

**REFERENCIA** : Carta N°03-2021-CPCC/UCV.

**ASUNTO** : Informo sobre la solicitud correspondiente de contratos del 2021.

**FECHA** : CHAMACA, 06 DE OCTUBRE DEL 2021.



Previo un cordial saludo, tengo el agrado de dirigirme a Ud., en atención al documento de la referencia, mediante el cual, que con **Carta N° 03-2021-CPCC/UCV**, de fecha 06 de octubre del 2021, el estudiante **CESAR AUGUSTO PEÑA CCAHAUAN**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Lima, solicita se brinde información del número total del trabajador.

En consecuencia, en aras de cumplir con la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se remite a Ud., documentación solicitada de conformidad a los documentos ingresados por mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Chamaca, cuadros de trabajadores de los siguientes regímenes:

**Régimen laboral Ley N° 30057- Servicio Civil.**

01	Ley N°30057- Servicio Civil.	01
----	------------------------------	----

**Régimen laboral LEG 1057- Contratación Administrativa de Servicios.**

01	Contratación Administrativa de Servicios	49
----	--	----

**Régimen laboral N°276- Carrera Administrativa.**

01	Carrera Administrativa.	57
----	-------------------------	----

**Régimen laboral N°728-Regímen Laboral Privado.**

01	Régimen Laboral Privado.	20
----	--------------------------	----

<b>Total</b>		<b>127</b>
--------------	--	------------

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mis consideraciones más distinguidas.  
Atentamente.

Atentamente.

*[Handwritten Signature]*





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20172494952
Municipalidad Distrital de Chamaca.	
Nombre del Titular o Representante legal: ANTONIO HUMAN ARIAS	
Nombres y Apellidos: EDGAR AEDO CRUZ	DNI: 23925120

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal f) del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y su relación con la comunicación efectiva en la municipalidad distrital de Chamaca, Chumbivillas, Cusco - 2021	
Nombre del Programa Académico: Gestión de Políticas Públicas.	
Autor: Nombres y Apellidos: CESAR AUGUSTO PEÑA CCAHUANA	DNI: 44101013

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

<sup>(1)</sup> Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.