



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal
en la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lozano Merino, Harumi Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6451-7725)

ASESOR:

Mg. Castañeda Méndez, Juan Alberto (ORCID: 0000-0003-4472-8709)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado en primer lugar a Dios, a mi hijo que es la razón y mi motivo más grande para alcanzar mis metas, a mi madre por su comprensión y su apoyo incondicional, porque gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles.

Harumi Elizabeth Lozano Merino

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, y a todas las personas que me motivaron a culminar con éxito este trabajo de investigación.

Harumi Elizabeth Lozano Merino

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA.....	16
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Comunicación interna.....	20
Tabla 2. Comunicación externa.....	21
Tabla 3. Comunicación vertical	21
Tabla 4. Comunicación horizontal	22
Tabla 5. Selección del canal.....	23
Tabla 6. Barreras de la comunicación	23
Tabla 7. Cuadro resumen de la variable comunicación organizacional.....	24
Tabla 8. Elementos tangibles de la calidad	24
Tabla 9. Confiabilidad.....	25
Tabla 9. Capacidad de respuesta.....	26
Tabla 11. Seguridad	26
Tabla 12. Empatía	27
Tabla 13. Cuadro resumen de la variable Calidad de servicio del personal.....	27
Tabla 14. Correlación mediante Spearman	28
Tabla 15. Cuadro de operacionalización	43
Tabla 16. Matriz de consistencia	45

Índice de figuras

Figura 1. Ciclo del servicio al usuario.....	13
Figura 2. Confiabilidad del cuestionario N°1	51
Figura 3. Confiabilidad del cuestionario N°2	51
Figura 4. Comunicación interna.....	52
Figura 5. Comunicación externa.....	52
Figura 6. Comunicación vertical	53
Figura 7. Comunicación horizontal	53
Figura 8. Selección del canal	54
Figura 9. Barreras de la comunicación.....	54
Figura 10. Cuadro resumen de la variable comunicación organizacional	55
Figura 11. Elementos tangibles de la calidad.....	55
Figura 12. Confiabilidad	56
Figura 13. Capacidad de respuesta	56
Figura 14. Seguridad.....	57
Figura 15. Empatía.....	57
Figura 16. Cuadro resumen de la variable Calidad de servicio del personal.....	58

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo general de determinar la relación de la comunicación organizacional en la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco. El estudio fue de tipo cuantitativo con un diseño no experimental – transversal con un nivel correlacional; la muestra estuvo representada por 40 colaboradores y 93 usuarios de la Municipalidad; además se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, elaborándose uno para cada variable que fue validado y medida su confiabilidad previa aplicación. Los resultados del estudio evidenciaron que la comunicación organizacional, para el 37.5% de los colaboradores fue regular, para el 35% fue deficiente y para el 27.5% fue eficiente y la variable calidad de servicio del personal, para el 43% de los colaboradores fue regular, para el 31.2% fue deficiente y para el 25.8% fue eficiente. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre las variables del estudio y que ambas variables se encontraron en una valoración de regular lo que indicó la presencia de deficiencias en cada ítem de sus indicadores; unas deficiencias más notorias que otras.

Palabras clave: Comunicación, organización, calidad, servicio y correlación.

Abstract

The present study was carried out with the general objective of determining the relationship of organizational communication in the quality of service of the personnel in the district Municipality of Imaza - Chiriaco. The study was quantitative with a non-experimental design - cross-sectional with a correlational level; The sample was represented by 40 employees and 93 users of the Municipality; In addition, the questionnaire was used as a data collection instrument, elaborating one for each variable that was valid and its reliability measured after application. The results of the study showed that organizational communication, for 37.5% of the collaborators was regular, for 35% it was deficient and for 27.5% it was efficient and the variable quality of service of the personnel, for 43% of the collaborators it was regular, for 31.2% it was deficient and for 25.8% it was efficient. It was concluded that there is a moderate positive relationship between the study variables and that both variables were found in a regular assessment, which indicated the presence of deficiencies in each item of its indicators; some deficiencies more conspicuous than others.

Keywords: Communication, organization, quality, service and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional con el paso de los años ha ido tomando mayor importancia tanto en el sector privado como público; y es considerada como un instrumento para mejorar diversos aspectos en las organizaciones entre ellos se tiene el brindar un servicio de calidad. En Londres en las instituciones debido a la complejidad de la estructura organizativa y operativa, se presentan desafíos para el desarrollo de una buena comunicación; las deficiencias más resaltantes es que la difusión del mensaje se distorsiona y llega una información incompleta o distinta al destinatario; no existe una comunicación eficiente entre las áreas, etc. (Schwetje, otros., 2020).

En Reino Unido, Neill, Linjuan y Cen (2021) acotaron que muchas organizaciones cada vez buscan implementar el cambio y mejorar su gestión, sin embargo para cumplir con estos desafíos presentan muchas deficiencias siendo de ellas la más resaltante una deficiente comunicación interna y externa lo cual conlleva a brindar una inadecuada atención a los usuarios. Así mismo Milanović, Milosavljević, y Milošević, (2021) acotaron que en Serbia la gestión de los servicios públicos ha fracasado por ende la calidad de servicio al público ha sido deficiente, el cual se ha visto reflejado en la insatisfacción de los usuarios mediante sus múltiples quejas de los procesos tediosos de las entidades públicas así como del pésimo trato de los trabajadores públicos.

En el Perú, la comunicación en las entidades del Estado es un factor clave para el desarrollo de estas, ya que permite transmitir correctamente los objetivos y valores estratégicos además de la información de manera oportuna y adecuada con el fin de que llegue a todos los involucrados; sin embargo esta comunicación no se desarrolla de manera eficiente ya que existen deficiencias tales como la transmisión incorrecta de la información, inadecuado manejo de la información, poca comunicación entre las áreas, entre otros. (Charry, 2018). Así mismo Izquierdo (2021) evidenció que la calidad de servicio en las entidades públicas no cuenta con un modelo estandarizado o propio para ser medida; sin embargo al estudiarse en diversas entidades, esta ha mostrado ser una variable deficiente ya que los usuarios han calificado la calidad de servicio brindada como pésimo, ya que no se

les brindaba un trato adecuado, sus necesidades no eran satisfechas en el tiempo esperado y mantienen la percepción que para ser atendidos requieren de conocidos que agilicen sus trámites, entre otras quejas.

La Municipalidad Distrital de Imaza, es una institución del gobierno local que tiene como función la administración de los ingresos económicos y el desarrollo de las labores de progreso y beneficio de la comunidad local, cuya dirección es la Av. Awajún s/n; sin embargo la calidad de servicio que brinda el personal a los usuarios no es la adecuada, ya que no se les brinda la información oportuna y mucho menos son tratados con cordialidad y empatía por algunos colaboradores lo que ha conllevado a generar malestar, incomodidad e insatisfacción en los usuarios; al mismo tiempo los colaboradores reflejan que muchas veces no pueden dar respuesta o solución a lo que busca el usuario porque desconocen dicha información dado que la comunicación en la entidad no es la oportuna la información no llega a todas las áreas pertinentes o en el transcurso se distorsiona.

En base a lo mencionado se ha formulado el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco?

La presente investigación se justifica en tres niveles; en primer lugar se justifica a nivel teórico, dado que se realizó la búsqueda y respectiva cita de antecedentes, conceptos y teorías relacionadas a las variables en estudio; en segundo lugar se justifica a nivel metodológico dado que la investigación emplea el método científico, además se determinó la metodología que guía el estudio, identificándose las técnicas e instrumentos que van a permitir aprobar o rechazar la hipótesis del estudio, los cuales fueron previamente validados; así mismo se emplearán diversos coeficientes para el desarrollo de la investigación; y por último se justifica a nivel práctico, dado que el desarrollo de este estudio le brindará a la municipalidad una perspectiva de la problemática desde el punto de vista de sus colaboradores y usuarios; así mismo se le proporcionará recomendaciones para contrarrestar la problemática y mejorar el servicio de esta y otras entidades que presenten las mismas deficiencias.

Se desarrolló como objetivo general determinar la relación de la comunicación organizacional en la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco; para el cumplimiento de este se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: i) conocer cómo se desarrolla la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco, ii) evaluar la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco y iii) medir la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

La hipótesis del presente estudio es: Si existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la búsqueda de antecedentes; a nivel internacional en China, Gao y Tan (2020) en su estudio desarrollaron como objetivo analizar el uso de las TICs en la comunicación entre los niveles de gobierno; en donde se llegó a la principal conclusión que las TICs han mejorado la comunicación entre los niveles de gobierno; ya que ha permitido que la información fluya de manera eficiente y en el tiempo esperado además ha permitido que los ciudadanos también se involucren e interactúen con el gobierno. Este estudio contribuye a la investigación dado que las TICs que han sido evaluadas por el autor forman parte de las dimensiones de la presente investigación y permitirá hacer un contraste de los resultados de dicha dimensión.

En Costa Rica, Zuñiga (2019) en su estudio desarrolló como objetivo principal analizar la importancia de la comunicación organizacional en las escuelas universitarias; en donde se llegó a la conclusión que la comunicación era deficiente dado que la información no fluía de manera idónea, esta información no llegaba a las áreas pertinentes no a los colaboradores; además los indicadores de eficiencia y eficacia fueron bajos. Este estudio aporta a la investigación dado que hace referencia a la importancia de la comunicación organizacional para mantener unos indicadores de eficiencia y eficacia altos.

En Cartagena, Vergara y Quesada (2019) en su estudio desarrollaron como objetivo principal analizar el desarrollo de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes, empleando una metodología cualitativa, llegando a la conclusión que mediante un modelo de ecuaciones estructurales; evaluaron la calidad del servicio ofrecido por la Universidad de Cartagena, mediante las expectativas y percepciones de los estudiantes, haciendo uso de ecuaciones estructurales, después de realizada la distribución por programas, se asistió a las aulas, el proceso de recolección de la información duró cuatro semanas. Esta investigación es de gran aporte para el estudio, considerando que, se debe identificar los puntos claves en los que la institución debe centrar su atención para aumentar la satisfacción en los estudiantes.

En Colombia, Arévalo (2018) en su estudio tuvo como objetivo analizar la relación de poder en la comunicación en las organizaciones, empleando una metodología cualitativa, llegó a la conclusión que la comunicación organizacional al llevarse a cabo de forma positiva, puede conllevar a mejoras entre colaboradores de los directivos y las distintas áreas. En definitiva, este estudio aporta en la investigación, dado que hace referencia que el trabajo en equipo conlleva a una adecuada comunicación lo cual se compara con los resultados del presente estudio.

En Sudáfrica, Kanyane y Sambo (2021); desarrolló su estudio con el objetivo principal de analizar como la gestión inadecuada del gobierno influye en la calidad de vida de los ciudadanos; en donde se llegó a la conclusión que la corrupción, malos actos administrativos, gestión inadecuada de los gobernantes ha conllevado que la calidad de vida de los ciudadanos no sea la esperada y no se ha reducido la brecha social. Este estudio contribuye con la investigación dado que permitirá realizar un contraste acerca de la calidad de vida de los ciudadanos (inadecuada calidad de vida).

A nivel nacional; en Lima, Rocca (2021); desarrolló su estudio en base al objetivo principal de medir la influencia entre las variables de estudio (comunicación organizacional y clima laboral) en la unidad de protección especial de Cusco; en donde se llegó a la principal conclusión mediante el coeficiente Pearson que existe correlación entre las variables de estudio; además la comunicación ha sido deficiente debido a la poca comunicación entre las áreas lo que no permitía que la información llegue adecuadamente. Lo desarrollado por el autor permite realizar un contraste con el estudio acerca de las causales de una deficiente comunicación organizacional.

Churruca (2021) en su estudio desarrolló como objetivo principal medir la influencia del uso de las Tic, comunicación organizacional en la gestión de los directivos de la UFEL 01; en donde llegó a la conclusión que existe una influencia entre las variables de estudio; además se evidenció que el uso de las TIC fue calificado como deficiente, la comunicación organizacional vertical en su forma ascendente, descendente y horizontal fue calificada como mala, porque no se lograba brindar ni cumplir con las órdenes e instrucciones al pie de la letra; y la gestión obtuvo una calificación de deficiente. Lo desarrollado por el autor se vincula

con la presente investigación dado que también se analizó la comunicación en esas formas.

De la Cruz (2021) en su estudio desarrolló como objetivo principal identificar el grado de incidencia entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional sobre la productividad laboral en la Red Huamanga; en donde llegó a la conclusión que hay incidencia entre las variables de estudio; además las dimensiones de la gestión administrativa obtuvieron una valoración de regular; las dimensiones de la variable comunicación organizacional obtuvieron una valoración de medio (comunicación interna, externa, vertical, horizontal y organizacional) y las dimensiones de la variable productividad laboral obtuvieron una valoración de aceptable. Lo desarrollado por el autor se vincula con la presente investigación dado que se han estudiado cuatro de las 5 dimensiones de la comunicación organizacional, lo que permitirá realizar un pequeño contraste.

Gárfias (2019), en su estudio desarrolló el objetivo principal de identificar el nivel de relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Provincia de Andahuaylas; en donde se llegó a la conclusión que existe un nivel de relación significativo; ya que la calidad en las entidades públicas es deficiente y los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio recibido. Esta investigación es de gran aporte para el estudio, considerando un parecido entre la problemática, la cual es la deficiencia de la calidad de servicio, esto se evidencia en los elementos tangibles de las entidades, apariencia de las instalaciones, la organización y el servicio brindado por el personal.

Se realizó la búsqueda de teorías relacionadas a las variables de estudio donde; Montoya (2018), define a la *comunicación organizacional* como el conjunto de acciones, operaciones y tareas que forman parte importante para trasladar información o recibir el mensaje, se da a través de diferentes medios, métodos y técnicas de comunicación puede ser interna o externa, teniendo como propósito lograr los objetivos de la organización, así mismo, a través de ella se forman distintas habilidades de desarrollo, productividad, a fin de alcanzar mejores resultados del recurso humano.

Claros (2021), la define como un fenómeno, debido a que se da de manera natural en todas las organizaciones, no importa el tamaño o tipo, ya que se considera como el proceso social más importante, además manifestó que es el conjunto general de mensajes que se transmiten entre colaboradores y usuarios con un determinado fin, el cual influirá en el clima laboral de trabajo.

Para Torres (2018), la comunicación organizacional es de suma *importancia* para las organizaciones por el crecimiento y mejoramiento de la comunicación interna y externa, es decir, el colaborador desarrollará una función importante donde tendrá que demostrar sus capacidades y habilidades, causando actitudes eficaces donde se realice correctamente la comunicación.

Pazmay et. al (2017), manifiesta que la comunicación organizacional beneficia a la gestión institucional a través de la generación de habilidades y canales de comunicación seguros que atenúan una mayor producción, mejor aptitud e integración del trabajo agrupado.

Para Contreras y Garibay (2020), la fluidez en la comunicación es muy importante entre los colaboradores de las áreas de la organización, disminuye cuando existe monopolio de la información. Lo cual genera ansiedad a los colaboradores, y sentimientos de que no conocen la institución en la cual laboran.

Díaz y Guzmán (2020), mencionan como *objetivos* que la comunicación organizacional tiene el rol de incrementar y optimizar la comunicación interna de la institución, así mismo debe proporcionar y perfeccionar la transmisión de los mensajes que se realizan entre las personas que comparten un mismo ambiente laboral, además de expandir y consolidar de manera efectiva la perspectiva de la organización que se obtiene mediante la calidad de servicio brindado al ciudadano, también debe de informar sobre los valores de la organización, para sí poder hacer prevalecer las políticas de la institución, finalmente debe reconocer los logros del equipo del trabajo, mediante motivaciones laborales, bonificaciones, otros.

Serrano (2019), acota que las principales *funciones* de la comunicación organizacional son:

Función informativa: se considera fundamental para que la información llegue a los destinatarios oportunos, y sea útil. En cuanto al nivel interno de la organización, el cargo informativo es esencial ya que de ello depende que los colaboradores se desenvuelvan en su centro de labores de forma eficaz y adecuada, y a nivel externo ya que aprueba que los usuarios tengan cognición sobre las gestiones, trámites y servicios que brinda la institución.

Función explicativa: mediante este oficio los individuos podrán hallar los conocimientos por las cuales se han tomado ciertas disposiciones y habilidades dentro de la organización, y al mismo tiempo para resguardar el compromiso alineado con los objetivos institucionales.

Función interrogativa: en esta función se admite el diálogo entre los equipos laborales para filtrar y retroalimentar los métodos a través de interrogaciones o solicitudes de información, además de promover el coloquio entre los colaboradores.

Función apelativa: en esta función, el emisor busca conseguir una objeción concreta del destinatario.

De acuerdo con el autor Díaz y Guzmán (2020), los *elementos* de la comunicación en una organización son: Emisor, que es aquella persona que transmite la información hace el receptor que es quien recibe la información, para ello es importante considerar al código, que es aquel vinculo de signos usados por el emisor para codificar el mensaje, así mismo se debe tener en cuenta el canal considerado como el elemento físico donde se divulga la información y el receptor la recibe, éste puede ser mediante el aire, luz, computadora, televisión, etc, y puede ser percibido a través del oído, vista, tacto, olfato y gusto, lo que se transmite es el mensaje, que contiene la información que se desea transmitir, mediante un contexto con situaciones temporales, espaciales y socioculturales que envuelven el hecho o acto demostrativo de la comunicación y que admiten percibir el mensaje.

Díaz y Guzmán (2020), mencionan como estrategia para optimizar la comunicación organizacional; así mismo, es importante brindar de manera clara la

visión ya que así ayudará a evitar futuros malos entendidos con los colaboradores de la institución además, conocer la misión también se torna importante ya que con ello se reconocerá cuáles son los objetivos de la organización, a su vez se debe de fomentar un clima agradable dentro de la organización para que la conversación compartida sea expresiva dando a conocer las posibles barreras de comunicación para que logren existir dentro de la organización, recalcando que dar incentivos a los colaboradores como forma de motivación también se cuenta como una estrategia ya que ayudará de forma grupal y organizacional.

Dentro de las dimensiones de la comunicación organizacional se encuentran las siguientes:

Comunicación interna: se realiza mediante la distribución de la organización, la cual suministra la causa de comunicación para el personal con el objeto de impulsar la relación entre colaboradores, inculcando una comunicación armónica, facilitando la incorporación de los colaboradores, y aportar a su desarrollo mediante la motivación (Pinto, 2017).

Comunicación externa: reside en diseñar y transmitir datos desde la organización hacia al público, mediante de distintos canales de comunicación, cuya finalidad es conservar relaciones externas o públicas, cuyo objetivo es mantener una comunicación afectiva, una buena imagen institucional y brindar información oportuna a los ciudadanos (Pinto, 2017).

Comunicación vertical: se realiza entre personas que ocupan diferentes niveles en el organigrama de la institución, cuyo objetivo es conseguir la óptima comunicación entre todos los individuos de la institución para compartir información o datos, ello puede ser comunicación ascendente porque se dará con una persona de nivel superior en su organización; también puede ser una comunicación descendente, ya que va hacia un horizonte inferior, teniendo como objetivo garantizar una adecuada comprensión de las metas de la organización (Pavic, 2019).

Comunicación Horizontal: se le conoce también como comunicación lateral, se realiza entre los colaboradores de un mismo grupo o equipo de labor los cuales se encuentran en un mismo nivel jerárquico, es decir comunicación entre áreas que se encuentren relacionadas para dar solución a conflictos presentados, así mismo,

se considera adecuada para establecer una buena coordinación y unión de las unidades de la empresa. (Papic, 2019).

Selección del canal: los canales de comunicación son el apoyo el cual se comunica un mensaje, a partir del emisor hasta el receptor, entre ellas tenemos a los tics, son aquellos conocimientos de datos que ayudará a la comunicación con los recursos o herramientas que se utilizan para el desarrollo, administración y distribución de la información, se realizan mediante componentes tecnológicos tal como celulares, tv, ordenadores, entre otros; comunicación escrita, ella se caracteriza por transmitir mensajes concretos y claros, y a su vez genera un registro confiable; comunicación oral, en este tipo existe que la posibilidad que los datos brindados se distorsionen, genere titubeos o malos entendidos. Puede ser formal al realizarse en una reunión, conferencia, e informal si es una conversación ocasional entre colaboradores (Morita, et. al 2019).

Barreras: Las barreras de la comunicación organizacional contribuyen a satisfacer la necesidad de seguridad ya que es importante saber la fuente de donde proviene el mensaje, por ello se consideró a las siguientes: Lenguaje y los filtros, la primera ya que ello requiere que ambas personas o conjunto se expresen en el mismo idioma, la cual sea fácil de entender y, que son aquellos que brindan seguridad a las comunicaciones, la segunda porque depende de la percepción selectiva que el usuario tiene sobre la velocidad, presión, eficacia y el tipo de fuente que procede los mensajes. (Morita, García y Escudero, 2019).

Los *beneficios* que aporta la comunicación organizacional, es ayudar a precisar los procesos obligatorios para ejecutar con éxito las tareas afines con funciones y compromisos, así mismo, desarrollará mejores relaciones mediante el impulso de políticas claras, procedimientos y reglamentos que apoyan las operaciones diarias, proveerá la planificación y coordinación de la organización de acuerdo a los objetivos planteados, creará un clima y cultura organizacional positiva donde se promueva los valores, objetivos que determinan a cada institución y a sus colaboradores; todo ello desemboca en brindar un servicio de calidad. (Pazmay, Pardo y Ortiz, 2017).

Gil (2020), menciona que la *calidad del servicio* es aquella frecuencia que se desarrolla entre colaboradores de una organización y los usuarios que asisten a ésta en busca de resolver sus problemas presentados, o adquirir productos, los

cuales deben de recibir un servicio aceptable, adecuado, confiable, de tal forma que los clientes externos se sientan seguros, comprendidos ante la atención recibida.

El autor Arellano (2017), definió a la calidad de servicio como la parte clave de cualquier entidad ya sea pública o privada, debido a que se considera una herramienta fundamental para que pueda existir una buena relación con los usuarios que asistan para satisfacer sus necesidades, a su vez menciona que, para lograr una mayor calidad de servicio, se debe mejorar los hardware, software y talento humano.

La calidad de servicio, es la conformidad que contiene requerimientos, los cuales deben ser establecidos de manera clara y concisa, con la finalidad de que ésta no sea distorsionada, manifestando que la conformidad detectada es una ausencia de calidad (Duque, 2017).

Arenal (2019), detalla que la *importancia de la calidad de servicio* radica en que los clientes a medida que pasa el tiempo se vuelven más exigentes, con estándares más altos, y ofrecer un producto o servicio de calidad casi nunca es suficiente, esto se debe a que la tecnología está evolucionando notablemente por lo que cada vez las personas desean realizar cualquier trámite virtual, teniendo en cuenta las condiciones de salud que se atraviesa en la actualidad, ir a algún establecimiento ya sea público o privado ya no genera confianza.

Gamba (2019), evidencia que la calidad de servicio en las organizaciones es importante ya que de ello depende su desarrollo y evolución, además considera como un factor al clima laboral, debido que si el colaborador no cuenta con satisfacción laboral no brindará un buen servicio.

Según Duque (2017), manifiesta que el servicio contiene tres características:

Intangibilidad: son aquellos servicios los cuales son intangibles, por lo que no se puede probar, tocar, ver u oler, mayormente se encuentran metafóricamente figuradas por una tarjeta de crédito u otras, que esencialmente no son el servicio en sí mismas. Por lo tanto, una entidad suele tener problemas para comprender como perciben sus clientes la calidad de servicios que presentan.

Heterogeneidad: es la relación de una operación, por ejemplo, servicios – trabajo, normalmente los servicios cambian por ser perfeccionado por los usuarios, por ende, es complicado generalizar debido a que por diferentes razones se puede producir una equivocación, y el trabajo es muy variable, por lo que el cliente no siempre tendrá una atención uniforme.

Inseparabilidad: debido que, en varios servicios, la producción y el consumo con inseparables, ya que muy a menudo se tiene una interacción entre cliente y el colaborador de la organización, lo cual si el cliente no se siente totalmente satisfecho ello repercutirá considerablemente en la calidad y su evaluación.

Para el servicio al cliente, existen determinados elementos que forman parte la satisfacción del cliente, los más significativos son: Cortesía y amabilidad de los colaboradores con los usuarios, dedicarle el tiempo apto a cada uno, capacidad de resolución de conflictos, amabilidad, rapidez (Aguirre, 2015).

Los *elementos del servicio al cliente* de acuerdo con González (2019), son los siguientes:

Contacto cara a cara: se torna fundamental que el colaborador que brindará el servicio al cliente, cuente con una sonrisa y una única atención que se enfoque en lo que responderá al cliente.

Relación con el cliente: el buen trato que se le brinde al usuario le brindará una confianza más estable para consolidar lazos con la organización y posteriormente, adquirirá más continuamente los productos y servicios que se brinden por la institución.

Correspondencia: es relevante proteger la comunicación con el cliente, como solucionar todas sus inquietudes y fluctuaciones, así mismo mantenerlo informado sobre el seguimiento de sus trámites.

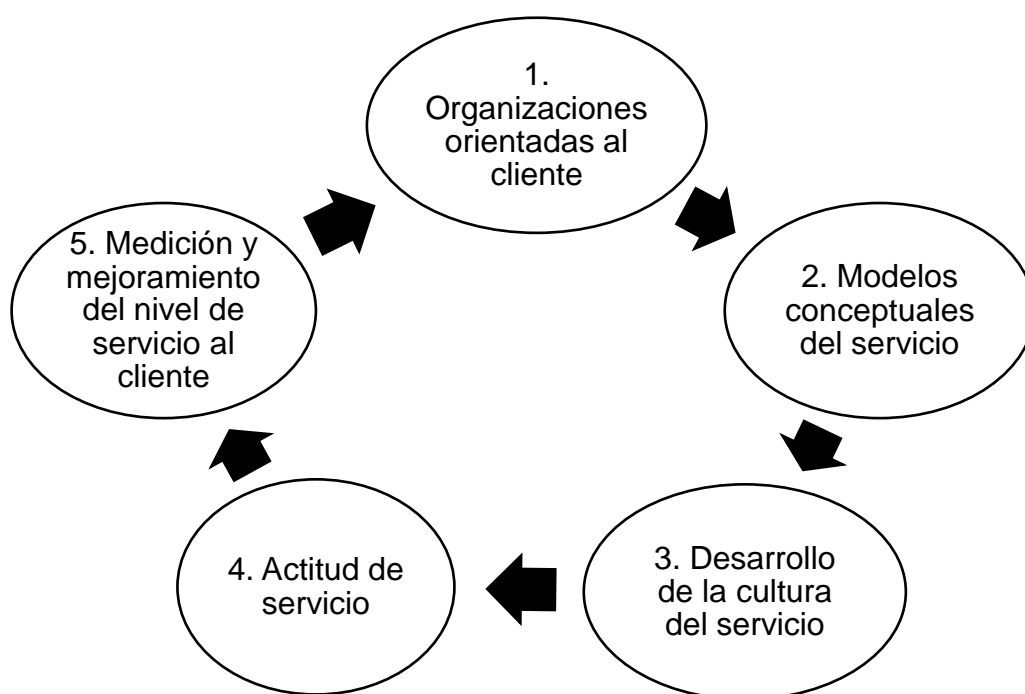
Reclamos y cumplidos: se tendrá que tener en cuenta el cumplimiento de algo prometido hacia el cliente, el cual se debe de realizar, de lo contrario se perderá la credibilidad y libertad del cliente con la institución.

Instalaciones: cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que tiene un aroma agradable, produce libertad, comodidad y estabilidad. Por consiguiente, se debe de acondicionar el lugar para causar esas impresiones.

La gestión de la calidad del servicio, es basada en la retroalimentación al usuario sobre la complacencia o fracaso de los instantes en que se lleva a cabo el servicio, es importante que la entidad tenga en cuenta la gestión, dado que aquí se realiza el ciclo del servicio para identificar los niveles de desempeño con cada cliente Aguirre (2015).

El ciclo del servicio, Aguirre (2015) evidencia que es una cadena continua que se realiza por parte de los usuarios que asisten a que les brinden un servicio y los colaboradores, cuya única finalidad es satisfacer sus necesidades. Por ello es importante tener como propósito realizar un mapa del ciclo del servicio para identificar como es que pueden calificar los usuarios el servicio recibido, posteriormente se detallará:

Figura 1. *Ciclo del servicio al usuario*



Nota: La figura representa el ciclo del servicio, donde se muestra que todo se encuentra en forma continua, de Aguirre, 2015.

Donde los factores que influyen en el servicio son: los controles, forman parte de la garantía de la satisfacción al cliente, sino generará quejas; los procedimientos, que se tienen que llevar a cabo para brindarle un servicio al personal; comportamiento, es un elemento importante que tiene en cuenta el cliente, para brindarle una buena atención se tiene en cuenta las herramientas que garantice la empresa tal como, internet, computadora, entre otros.

Arellano (2017), entre los principales *elementos* de la calidad de servicio encontramos a los siguientes:

Dimensiones de la calidad de servicio: se encuentran conformados por atributos fundamentales, tal como la accesibilidad que tiene el cliente para informarse sobre los servicios que brinda la institución, la cortesía y confianza que brinda el colaborador al usuario.

Servicio esperado: Para que el cliente se sienta satisfecho por el servicio recibido del colaborador debió de cumplir con sus expectativas, por lo que se considera como la etapa más crítica para la prestación de servicios.

Factor influencia: Ello se refiere a que, si el colaborador brinda un servicio de calidad, éste hará que los usuarios recomienden a su entorno mediante la comunicación oral, mensajes indirectos, directos, entre otros, por lo que hará que la institución tenga una buena reputación, y la influencia entre usuarios.

Servicio percibido: Es el elemento resultante del contacto del cliente con el colaborador al finalizar el servicio solicitado.

Bustamante y Zerda (2019), acotan que para Parasuraman, Zeithaml y Berry el modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial que ha ido mejorando en el transcurso del tiempo, éste permite medir la calidad del servicio y a su vez la expectativa de los usuarios, así mismo, es el modelo de medición más utilizado académicamente, dicho modelo tuvo inspiración en el modelo de Gronroos ya que ambos parten de la disconformidad del cliente. Y tienen las siguientes *dimensiones*:

Elementos tangibles: Es la apariencia física en donde el ciudadano se sentirá cómodo a la espera de ser atendido, así mismo, los equipos tecnológicos que son utilizados por los colaboradores deben ser rápidos para poder realizar trámites u otros.

Confiabilidad: Hace referencia a la habilidad para brindar el servicio justo de forma fiable, cuidadosa y precisa.

Capacidad de respuesta: aquella aptitud que adquiere el colaborador para ayudar al cliente brindándole un servicio rápido, con capacidad de soluciones concisas para lograr su satisfacción.

Seguridad: Tranquilidad de sentirse en buenas manos. La seguridad no sólo es física; incluye también la confidencialidad de los datos, ello se realiza teniendo en cuenta la capacidad de seguridad y confianza.

Empatía: Es la consideración que se le brinda a los ciudadanos con la atención, amabilidad, respeto y cordialidad, teniendo en cuenta la capacidad del colaborador para brindar información sobre un problema en específico.

Las *ventajas* que tiene el brindar una buena calidad de servicio es que la institución, contará con mejor imagen los cuales harán que los usuarios se sientan en confianza ante la buena gestión de servicios, otra de ellas es que habrá mejor clima laboral ya que si un colaborador no se siente satisfecho con sus funciones o con su ambiente de trabajo, no tendrá confianza en la institución, se encontrará incómodo, y no tendrá un buen desempeño. (Orellano, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de estudio: La presente investigación es de enfoque cuantitativo, esto se determinó en base a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), quienes definen que un enfoque cuantitativo tiene como finalidad la comprobación de la hipótesis del estudio de manera numérica.

Diseño de estudio: La presente investigación es no experimental – transversal con un nivel correlacional, esto se determinó en base a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), quienes definen que una investigación de diseño correlacional tiene como propósito medir la correlación entre las variables de estudio por medio de coeficientes.

3.2. Variables y operacionalización

Para la presente investigación se identificaron dos variables de estudio:

Variable 1: Comunicación organizacional

Variable 2: Calidad de atención

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Arias, otros (2016), la población representa al conjunto que se estudiará, tales como casos, objetos, personas que deben estar definidos, limitados y ser accesibles, pues ello se tomará como referencia para elegir a la muestra, la misma que cumple con determinados criterios.

Para la presente investigación la población se encuentra conformada por 60 colaboradores y 390 usuarios de la Municipalidad Distrital de Imaza.

Muestra

De acuerdo con Arias, et al (2016), la muestra es un subconjunto de la población que será estudiada y de la cual se obtendrán la información mas relevante.

Para la presente investigación la muestra se encuentra representada por 40 colaboradores y 93 usuarios de la Municipalidad Distrital de Imaza.

Muestreo

Para determinar el número de colaboradores que formarán parte de la muestra de estudio se empleó el muestreo no probabilístico intencional, el cual hace uso de criterios y se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, dado que se empleó una fórmula.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Para la presente investigación se emplea la encuesta que se ha elaborado en función de las variables comunicación organizacional y calidad de servicio y se encuentran dirigidas a 40 colaboradores y 93 usuarios de la Municipalidad Distrital de Imaza para medir las variables.

Instrumento

Para la presente investigación se emplea el cuestionario como instrumento de recolección de datos y se ha elaborado bajo la escala Likert 5.

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de una variable se emplea el coeficiente de Alfa de Cron Bach, el cual indica el nivel de confiabilidad de los instrumentos para medir las variables. (Vet, otros., 2017). Para el cuestionario N°1 el coeficiente obtenido fue de ,839 es decir su fiabilidad es aceptable y para el cuestionario N°2 el coeficiente obtenido fue de ,850 es decir su fiabilidad es aceptable.

Validez

Para medir la validez de los cuestionarios se ha empleado el juicio de dos expertos en la materia.

3.5. Procedimientos

Para la recolección y tratamientos de los datos; el primer paso fue enviar una solicitud al área de administración de la Municipalidad Distrital de Imaza con el fin de que conceda el permiso para la aplicación de los instrumentos; el segundo paso fue elaborar los instrumentos en base al cuadro de operacionalización de las variables; el tercer paso será la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada, como cuarto y último paso se procesará la información en el programa SPSS para ser plasmado en gráficos tablas que será interpretados posteriormente.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación los métodos de análisis empleados son:

Método descriptivo: este método consiste en la descripción de las características de las variables y/o situaciones; este método se ve reflejado en la descripción de la realidad problemática y de los datos que serán recolectados.

Método analítico: este método consiste en analizar los elementos que forman parte de las variables y/o situaciones; este método se ve reflejado en el análisis de los datos e información recolectada y el próximo desarrollo de la discusión.

Método sintético: este método consiste en resumir o sintetizar la información más relevante y necesaria para la investigación ; este método se ve reflejado al momento en que se seleccionó la información que fue citada en el presente trabajo.

Método deductivo: este método consiste en generar premisas específicas a raíz del estudio de premisas generales; este método se ve reflejado al momento que se citó la realidad problemática empleándose el método del embudo (nivel internacional a nivel local)

Método inductivo: este método consiste en generar conclusiones generales a partir de premisas específicas; este método se ve reflejado en el análisis de los resultados que conllevaran al desarrollo de las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

Los principales criterios éticos que se deben considerar en una investigación, según Noreña et al. (2012) son el consentimiento informado por el cual toda persona que participe del estudio debe estar de acuerdo con dicha actuación, la confidencialidad, puesto que se debe proteger la identidad de los informantes, el bien común puesto que toda investigación debe perseguir un propósito y en el caso de este, está orientado a concretar una propuesta en mejorar la calidad de servicio en la municipalidad mediante una óptima comunicación organizacional, que aportarán en el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo- Abarca el análisis de las dos encuestas dirigidas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

Objetivo específico 01-. Conocer cómo se desarrolla la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

Dimensión 1: Comunicación interna

Tabla 1

Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	15	16,1	37,5	37,5
	Regular	29	20,4	47,5	85,0
	Eficiente	6	6,5	15,0	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 47.5% de los colaboradores calificó como regular la comunicación interna; el 37.5% la calificó como deficiente; mientras que el 15% la calificó como eficiente. Cabe desatacar que la comunicación interna fue calificada como regular dado que cerca de la mitad de los colaboradores reflejaron que a veces existe una comunicación interna coordinada y armónica, permite el cumplimiento de la visión y organización, existe una buena relación y comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad; así mismo para otra parte fue calificada como deficiente dado que nunca o casi nunca se emplean los medios de comunicación adecuados, ni se sienten motivados o expresan sus ideas; sin embargo para una pequeña parte es eficiente dado que si mantienen una comunicación interna coordinada y armónica, emplean los medios adecuados para comunicarse.

Dimensión 2: Comunicación externa

Tabla 2

Comunicación externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	18	19,4	45,0	45,0
	Regular	12	12,9	30,0	75,0
	Eficiente	10	10,8	25,0	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 45% de los colaboradores calificó como deficiente la comunicación externa; el 30% la calificó como regular; mientras que el 25% la calificó como eficiente. Cabe destacar que la comunicación externa fue calificada como deficiente dado que se consideró que casi nunca mantienen una comunicación adecuada con los usuarios, y colaboradores externos o indirectos; se calificó como regular dado que algunos colaboradores se mantienen actualizados en cuanto a los procesos y cambios internos, y fue calificada como eficiente para una pequeña parte porque casi siempre se esfuerzan por mantener una buena imagen de la Municipalidad.

Dimensión 3: Comunicación vertical

Tabla 3

Comunicación vertical

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	11	11,8	27,5	27,5
	Regular	17	18,3	42,5	70,0
	Eficiente	12	12,9	30,0	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 42.5% de los colaboradores calificó como regular la comunicación vertical; el 30% la calificó

como eficiente; mientras que el 27.5% la calificó como deficiente. Cabe destacar que la comunicación vertical se encontró en un nivel de regular dado que cerca de la mitad de los colaboradores a veces mantienen una buena comunicación con sus superiores y subordinados, emplean un lenguaje formal, además de cumplir y brindar instrucciones y órdenes eficientemente; así mismo otra parte representativa de los colaboradores la calificaron como eficiente dado que ellos casi siempre o siempre mantienen una buena comunicación con sus superiores y subordinados, emplean un lenguaje formal, además de cumplir y brindar instrucciones y órdenes eficientemente; sin embargo una pequeña parte de los colaboradores la calificaron como deficiente.

Dimensión 4: Comunicación horizontal

Tabla 4

Comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	17	18,3	42,5	42,5
	Regular	13	14,0	32,5	75,0
	Eficiente	10	10,8	25,0	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 42.5% de los colaboradores calificó como deficiente la comunicación horizontal; el 32.5% la calificó como regular; mientras que el 25% la calificó como eficiente. Cabe destacar que la comunicación horizontal se calificó como deficiente dado que cerca de la mitad de los colaboradores reflejaron que casi nunca las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna y certera; ni se interesa por resolver los conflictos ni comunicarlos; así mismo se le identificó como regular dado que a veces coordinan su trabajo con las áreas necesarias, así mismo ellos se interesan por resolver los conflictos de manera oportuna y se consideró deficiente ya que consideran que siempre los conflictos se originan por una inadecuada comunicación.

Dimensión 5: Selección del canal

Tabla 5

Selección del canal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	16	17,2	40,0	40,0
	Regular	15	16,2	37,5	77,5
	Eficiente	9	9,7	22,5	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 40% de los colaboradores calificó como deficiente la selección del canal; el 37.5% la calificó como regular; mientras que el 22.5% la calificó como eficiente. Cabe destacar que la selección del canal fue calificada como deficiente dado que se considera que los medios de comunicación empleados no son los adecuados; así mismo como regular ya que a pesar que no son los adecuados permiten comunicar información.

Dimensión 6: Barreras

Tabla 6

Barreras de la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	15	16,1	37,5	37,5
	Regular	29	20,4	47,5	85,0
	Eficiente	6	6,5	15,0	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 45% de los colaboradores calificó como regular las barreras de la comunicación; el 37.5% la calificó como deficiente; mientras que el 17.5% la calificó como eficiente. Cabe

destacar que los filtros empleados en ocasiones permiten que la información no llegue distorsionada y el lenguaje es formal y poco fluido.

Tabla 7

Cuadro resumen de la variable comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	14	15,1	35,0	35,0
	Regular	15	16,1	37,5	72,5
	Eficiente	11	11,8	27,5	100,0
	Total	40	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	53	57,0		
Total		93	100,0		

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la tabla se reflejó que la variable comunicación organizacional, para el 37.5% de los colaboradores fue regular, para el 35% fue deficiente y para el 27.5% fue eficiente. Dado que la comunicación interna, externa y vertical se encuentran en un nivel regular; así mismo la comunicación horizontal y selección del canal se encuentran en un nivel eficiente y las barreras en un nivel deficiente.

Objetivo específico 02-. Evaluar la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 8

Elementos tangibles de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	28	30,1	30,1	30,1
	Regular	35	37,6	37,6	67,7
	Eficiente	30	32,3	32,3	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 37.63% de los usuarios calificó como regular los elementos tangibles de la calidad de servicio; el 32.26% la calificó como eficiente; mientras que el 30.11% la calificó como deficiente. Cabe destacar que en relación a los elementos tangibles para un porcentaje representativo de los colaboradores a veces las instalaciones son visualmente atractivas, emplean equipos y materiales adecuados; así mismo como eficiente dado que siempre tienen una apariencia pulcra; sin embargo para otra parte de los colaboradores estas características eran deficientes.

Dimensión 2: Confiabilidad

Tabla 9

Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	35	37,6	37,6	37,6
	Regular	27	29,0	29,0	66,7
	Eficiente	31	33,3	33,3	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 37.63% de los usuarios calificó como deficiente la confiabilidad de la calidad de servicio; el 33.33% la calificó como eficiente; mientras que el 29.03% la calificó como regular. En relación a la dimensión confiabilidad fue destacada como deficiente debido a que la información que se brinda es deficiente; así mismo como eficiente ya que el para ellos el personal les transmite confianza, sin embargo para el resto de usuarios manifestaron que los colaboradores no muestran interés en darle solución a sus problemas.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 10

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	25	26,9	26,9	26,9
	Regular	40	43,0	43,0	69,9
	Eficiente	28	30,1	30,1	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 43.01% de los usuarios calificó como regular la capacidad de respuesta; el 30.11% la calificó como eficiente; mientras que el 26.88% la calificó como deficiente. Cabe destacar que la capacidad de respuesta por parte de la municipalidad se encontró en el nivel de regular dado que no se les atiende de manera rápida, eficiente; ya que el área requiere de otras áreas para dar solución a los problemas; sin embargo para otros si se les dio solución a sus problemas por ende se evidenció como eficiente.

Dimensión 4: Seguridad

Tabla 11

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	39	41,9	41,9	41,9
	Regular	29	31,2	31,2	73,1
	Eficiente	25	26,9	26,9	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 41.94% de los usuarios calificó como deficiente la dimensión seguridad; el 31.18% la calificó como regular; mientras que el 26.88% la calificó como eficiente. Cabe destacar que los usuarios en su mayoría no se sentían seguros dado que el personal no les brindaba la confianza necesaria; sin embargo para otra pequeña parte fue todo lo contrario.

Dimensión 5: Empatía

Tabla 12

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	35	37,6	37,6	37,6
	Regular	27	29,0	29,0	66,7
	Eficiente	31	33,3	33,3	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la figura se pudo identificar que el 37.63% de los usuarios calificó como deficiente la empatía de los colaboradores; el 33.33% la calificó como eficiente; mientras que el 29.03% la calificó como regular. Cabe destacar que los porcentajes que permitieron evaluar el nivel de empatía de los colaboradores son mínimas las diferencias por ende algunos usuarios no recibieron una atención respetuosa, cordial, personalizada, ni información oportuna, y mucho menos en un tiempo óptimo; sin embargo para otros usuarios si percibieron estas características siempre que acudieron a la Municipalidad y otros usuarios reflejaron que a veces recibieron un trato idóneo.

Tabla 13

Cuadro resumen de la variable Calidad de servicio del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	24	25,8	25,8	25,8
	Regular	40	43,0	43,0	68,8
	Eficiente	29	31,2	31,2	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la tabla se reflejó que la variable calidad de servicio del personal, que para el 43% de los colaboradores fue regular, para el 31.2% fue deficiente y para el 25.8% fue eficiente. Dado que la dimensión elementos tangibles, confiabilidad y seguridad estuvieron en un nivel regular pero la capacidad de respuesta fue deficiente y la empatía eficiente.

Análisis inferencial- Abarca el análisis del coeficiente de correlación aplicado.

Objetivo específico 03-. Medir la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

Tabla 14

Correlación mediante Spearman

			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,692
		Sig. (bilateral)	.	,507
		N	40	93
	CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	,692	1,000
		Sig. (bilateral)	,507	.
		N	40	93

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Del análisis de la tabla se evidenció que el coeficiente encontrado fue ,692; es decir existe una correlación positiva moderada entre las variables comunicación organizacional y calidad de servicio del personal. Es decir la comunicación organizacional guarda relación con la calidad del servicio del personal; por ende se acepta la siguiente hipótesis: Si existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

V. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico; conocer cómo se desarrolla la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco, se obtuvo la información por medio de una encuesta cuyo instrumento fue validado por tres expertos y se le aplicó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach cuyo resultado fue ,839 indicando una fiabilidad aceptable; por ende se aplicó a 40 colaboradores de la Municipalidad. Todo ello permitió el estudio de la variable comunicación organizacional por medio de 6 dimensiones:

La primera dimensión permitió conocer que la comunicación interna fue valorada como regular por el 47.5%; mientras que para el 37,5% de los colaboradores fue valorada como deficiente; sin embargo para un pequeño grupo de colaboradores que representan el 15% calificaron esta dimensión como eficiente. Estos resultados guardan relación con el aporte de Neill, Linjuan y Cen (2021); quienes acotaron que muchas organizaciones cada vez buscan implementar el cambio y mejorar su gestión, sin embargo para cumplir con estos desafíos presentan muchas deficiencias siendo de ellas la más resaltante una deficiente comunicación interna y externa lo cual conlleva a brindar una inadecuada atención a los usuarios. Dado que destaca que la comunicación interna es una deficiencia en muchas organizaciones al igual que en la Municipalidad Distrital de Imaza donde no se desarrollaba una comunicación interna coordinada y armónica, estas deficiencias conllevan a que no se cumplan los objetivos y metas de la institución ocasionando mayor grado de incumplimiento y se requiere superar para no conllevar a más deficiencias. Además Arévalo (2018) en su estudio llegó a la conclusión que la comunicación organizacional al llevarse a cabo de forma positiva, puede conllevar a obtener los resultados esperados y a mejoras entre colaboradores de los directivos y las distintas áreas. Estos resultados se contrastan con el aporte del autor dado que destaca la importancia de la comunicación para el logro de los objetivos y metas de la organización; indicadores que permitieron otorgar la calificación de regular a la comunicación interna ya que a veces existe una comunicación interna coordinada y armónica, a veces esta comunicación permite cumplir con la visión y organización de la Municipalidad; nunca o casi nunca se emplean los medios adecuados de comunicación, ellos no se sienten motivados

o con la libertad de expresar sus ideas, así mismo consideran que emplean los medios adecuados para comunicarse.

En cuanto a la segunda dimensión, se identificó que a la comunicación externa, el 45% de los colaboradores la calificaron como deficiente; el 30% la calificó como regular; mientras que el 25% la calificó como eficiente. La tercera dimensión, comunicación vertical fue valorada como regular por el 42.5% de los colaboradores; el 30% la valoró como eficiente y fue valorada como deficiente por el 27.5% de los colaboradores dado que ellos consideraban que casi nunca cumplían con las características mencionadas. Estos resultados se contrastan con el aporte de Torres (2018), quien acota que la comunicación organizacional es de suma importancia para las organizaciones por el crecimiento y mejoramiento de la comunicación interna y externa, es decir, el colaborador desarrollará una función importante donde tendrá que demostrar sus capacidades y habilidades, causando actitudes eficaces donde se realice correctamente la comunicación. El contraste se resalta al momento que el autor destaca la importancia que se le debe dar a la organización externa e interna y que un factor de prioridad en toda empresa o institución, sin embargo, en la Municipalidad Distrital de Imaza lo que debería ser un factor de importancia para la institución no lo es porque se evidencia que es baja la importancia que se le otorga a la comunicación externa, lo que origina innumerables deficiencias para la institución, dado que se consideró que casi nunca logran mantener una comunicación adecuada con los usuarios y colaboradores indirectos; se mantienen actualizados en cuanto a los cambios internos y procesos para poder comunicarse con los usuarios; mientras que se esfuerzan casi siempre por mantener una buena imagen de la Municipalidad por medio de una comunicación adecuada. Así mismo se contrastan con el estudio de Churruca (2021) quien concluyó que la comunicación organizacional vertical en su forma ascendente, descendente y horizontal fue calificada como mala en la UFEL 01, porque no se lograba brindar ni cumplir con las órdenes e instrucciones al pie de la letra; mientras que en la Municipalidad Distrital de Imaza fue valorada como regular ya que esa característica si se lograba a veces; además es un constraente evidente porque no en todas las instituciones o empresas cuentan con un jefe líder si no con un jefe autoritario lo que dificulta la comunicación; destacando que los colaboradores a veces mantienen una adecuada comunicación tanto con sus

superiores como subordinados, empleando un lenguaje formal; cumplían y brindaban órdenes e instrucciones de manera eficiente.

En cuanto a la cuarta dimensión, se identificó que la comunicación horizontal fue valorada como deficiente por el 42.5% de los colaboradores; se valoró como regular por parte del 32.5% de los colaboradores; mientras que el 25% la valoró como deficiente dado que consideran que existen varios conflictos y estos se generan por una inadecuada comunicación entre las áreas. La quinta dimensión, selección del canal; fue valorada como deficiente por el 40% de los colaboradores; mientras que el 37.5% y 22.5% la valoraron como regular y eficiente. Estos resultados guardan relación con el estudio de Zúñiga (2019), quien concluyó que la comunicación ha sido deficiente debido a la poca comunicación entre las áreas lo que no permitía que la información llegue adecuadamente en las escuelas universitarias; al igual que en la Municipalidad Distrital de Imaza donde se reflejó que las áreas pertinentes no les brinda la información de manera oportuna y certera; y no se interesan por comunicar los conflictos o por intentar dar una solución; a veces coordinan con algunas áreas para el manejo de la información y evitar los conflictos; existen varios conflictos y estos se generan por una inadecuada comunicación entre las áreas. Además, se contrastan con la investigación de Gao y Tan (2020) quienes llegaron a la conclusión que las TICs han mejorado la comunicación entre los niveles de gobierno; ya que ha permitido que la información fluya de manera eficiente y en el tiempo esperado además. Mientras que ese estudio si se emplearon los medios adecuados; en la Municipalidad Distrital de Imaza fue todo lo contrario los medios de comunicación seleccionados (TICs) no fueron los adecuados o no se emplearon de manera adecuada; y algunos colaboradores lograron comunicar la información eficientemente empleando esos medios.

Y la sexta dimensión; barreras; fue valorada como regular por parte del 45% de los colaboradores, fue valorada como deficiente y eficiente por el 37.5% y 17.5% de los colaboradores respectivamente. Estos resultados guardan relación con el aporte de Schwetje, otros (2020); quienes destacan que las instituciones de Londres debido a la complejidad de la estructura organizativa y operativa, presentan desafíos para el desarrollo de una buena comunicación; las deficiencias

más resaltantes es que la difusión del mensaje se distorsiona y llega una información incompleta o distinta al destinatario; no existe una comunicación eficiente entre las áreas, etc. Lo mismo sucede en la Municipalidad Distrital de Imaza dado que los filtros que se emplean no contrarrestan que los mensajes lleguen distorsionados o la información llegue incompleta; considerando que estos filtros pueden distorsionar o no la información, pero depende de otros factores como el recurso humano.

Por lo tanto la variable comunicación organizacional en general fue regular, debido a que la comunicación interna, externa y vertical se encuentran en un nivel regular; así mismo la comunicación horizontal y selección del canal se encuentran en un nivel eficiente y las barreras en un nivel deficiente. Estos resultados guardan relación con el estudio de De la Cruz (2021); donde las dimensiones de la variable comunicación organizacional obtuvieron una valoración de regular (comunicación interna, externa, vertical, horizontal y organizacional). Así mismo en el Perú, la comunicación en las entidades del Estado es un factor clave para el desarrollo de estas, ya que permite transmitir correctamente los objetivos y valores estratégicos además de la información de manera oportuna y adecuada con el fin de que llegue a todos los involucrados; sin embargo esta comunicación no se desarrolla de manera eficiente ya que existen deficiencias tales como la transmisión incorrecta de la información, inadecuado manejo de la información, poca comunicación entre las áreas, entre otros. (Charry, 2018).

En relación al segundo objetivo específico; evaluar la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco, se obtuvo la información por medio de una encuesta cuyo instrumento fue validado por tres expertos y se le aplicó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach cuyo resultado fue ,850 indicando una fiabilidad aceptable; por ende se aplicó a 93 usuarios de la Municipalidad. Todo ello permitió el estudio de la variable calidad de servicio por medio de 5 dimensiones:

En cuanto a la primera dimensión, elementos tangibles; fue valorada como regular por el 37.63% de los usuarios; el 32.26% la valoró como eficiente; mientras que el 30.11% la valoró como deficiente. La segunda dimensión confiabilidad; fue valorada por el 37.63% de los usuarios como deficiente; mientras que para el

33.33% la valoración fue de eficiente; sin embargo, para el 29.03%. Estos resultados guardan relación con el estudio de Gárfias (2019), quien concluyó que la calidad en las entidades públicas es deficiente y los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio recibido. La relación es por el parecido entre la problemática, la cual es la deficiencia de la calidad de servicio, esto se evidencia en los elementos tangibles de las entidades, apariencia de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Imaza, ya que para los usuarios a veces las instalaciones son visualmente atractivas, y se emplean equipos y materiales idóneos; sin embargo, para otros usuarios casi nunca evidenciaron estas características. Estos resultados tienen como soporte el aporte del autor Boonlertvanich (2019), quien indica que la confianza es un indicador que afecta directamente a la percepción acerca de la calidad del servicio ofrecido además de destacar también la actitud y el comportamiento que tienen los colaboradores al momento de atender a los clientes o usuarios; en la Municipalidad Distrital de Imaza la información que se brinda es deficiente; colaboradores que los atendieron les transmitieron confianza; a veces no muestran interés por darle solución a sus problemas.

En cuanto a la tercera dimensión capacidad de respuesta; el 43.01% de los usuarios consideraron pertinente valorarla como regular; el 30.11% la valoró como eficiente; mientras que para el 26.88% fue deficiente. Y la cuarta dimensión seguridad; fue valorada como deficiente y regular por parte del 41.94% y 31.18% de los usuarios respectivamente; sin embargo para otra pequeña parte fue todo lo contrario por ello el 26.88% la valoró como eficiente. Estos resultados tienen como soporte el aporte de Nikunj, otros (2020); que indica que la capacidad de respuesta también es uno de los factores importantes para mejorar la calidad de servicio, dado que el tiempo es crucial tanto para el colaborador como para el usuario o cliente. Pese a ello este factor no se encuentra bien definido porque a los usuarios no se les brindó una atención rápida ni eficiente, por la dependencia entre las áreas; algunos si obtuvieron respuestas en su beneficio; y se consideró pésimo el acto de brindar respuesta e información. Así mismo estos resultados discrepan con el aporte de Kentico (2019); que indica que la seguridad es un indicador importante para la calidad de servicio; y que se debe ofrecer tanto para el personal como para los clientes o usuarios, por eso mismo pasa a formar parte de un indicador de la satisfacción. Esta discrepancia se da a raíz que en la Municipalidad Distrital de

Imaza los usuarios en su mayoría no se sentían seguros dado que el personal no les brindaba la confianza necesaria; sin embargo para otra pequeña parte fue todo lo contrario por ello se considera que esta institución no le da importancia al indicador seguridad.

Y para la quinta dimensión empatía; el 37.63% de los usuarios la valoraron como deficiente, dado que el nivel de empatía de los colaboradores es mínima las diferencias por ende algunos usuarios no recibieron una atención respetuosa, cordial, personalizada, ni información oportuna, y mucho menos en un tiempo óptimo; mientras que para el 33.33% y el 29.03% la valoración otorgada fue de eficiente y regular respectivamente, debido a que si percibían estas características siempre que acudieron a la Municipalidad y otros usuarios reflejaron que a veces recibieron un trato idóneo. Así mismo Milanović, Milosavljević, y Milošević, (2021) acotaron que en Serbia la gestión de los servicios públicos ha fracasado por ende la calidad de servicio al público ha sido deficiente, el cual se ha visto reflejado en la insatisfacción de los usuarios mediante sus múltiples quejas de los procesos tediosos de las entidades públicas así como del pésimo trato de los trabajadores públicos; destaca que una de las principales deficiencias de la calidad de servicio en instituciones públicas es el pésimo trato de los colaboradores; la misma deficiencia se vió reflejada en la Municipalidad Dsitrital de Imaza englobandose en la empatía.

Por lo tanto la variable calidad de servicio en general fue valorada como regular dado que la dimensión elementos tangibles, confiabilidad y seguridad estuvieron en un nivel regular pero la capacidad de respuesta fue deficiente y la empatía eficiente. Estos resultados guardan relación con el aporte de Izquierdo (2021) quien evidenció que la calidad de servicio en las entidades públicas del Perú no cuentan con un modelo estandarizado o propio para ser medida; sin embargo al estudiarse en diversas entidades, esta ha mostrado ser una variable deficiente ya que los usuarios han calificado la calidad de servicio brindada como pésima, ya que no se les brindaba un trato adecuado, sus necesidades no eran satisfechas en el tiempo esperado y mantienen la percepción que para ser atendidos requieren de conocidos que agilicen sus trámites, entre otras quejas. Cabe destacar que en la

Municipalidad la calidad de servicio fue regular pero presentó las mismas deficiencias en un menor rango.

En relación al tercer objetivo específico; medir la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco, se aplicó el coeficiente de correlación Spearman el cual arrojó un coeficiente de .692, lo que indicó que existe una correlación positiva moderada; es decir la comunicación organizacional guarda relación con la calidad del servicio del personal; por ende se acepta la hipótesis del estudio: Si existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco. Estos resultados guardan relación con el estudio de Huaranca (2018); donde concluyó que existe relación positiva en un 0.786 entre la comunicación organizacional y calidad de servicio; cabe destacar que aunque los resultados fueron los mismos, el coeficiente empleado fue distinto ya que el autor empleó Pearson; mientras que para la presente investigación se empleó Spearman. Así mismo concuerda con el aporte de Pazmay, Pardo y Ortiz (2017) donde indica que los beneficios que aporta la comunicación organizacional desembocan en brindar un servicio de calidad. Entonces la relación se evidencia ya que se refleja que la comunicación organizacional eficiente influye en la calidad de servicio; por ende se debe mejorar la comunicación en todas sus formas así como mejorar los filtros y canales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la comunicación organizacional fue valorada como regular; donde las deficiencias más notorias se encontraron relacionadas con la comunicación interna que no fue coordinada ni armónica lo que no permitió el logro de la visión y organización de la Municipalidad, en cuanto a la comunicación externa fue deficiente ya que no existía una comunicación adecuada con los usuarios; en relación a la comunicación vertical ya que solo a veces existía una comunicación idónea con sus superiores y sus subordinados; en relación a la comunicación horizontal la deficiencia se evidenció entre las áreas de la institución dado que no existía coordinación adecuada y un flujo de información oportuna y certera; la selección del canal tuvo como principal deficiencia que los medios de comunicación casi nunca permitieron una comunicación idónea; además los filtros empleados no contrarrestaron la distorsión del mensaje y de la información en la Municipalidad Distrital de Imaza.
2. La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Imaza, fue valorada como regular; donde las deficiencias más notorias se encontraron relacionadas con los elementos tangibles, debido que los usuarios percibieron pocas veces que las instalaciones son atractivas y que los materiales y equipos que se emplean son los idóneos; en relación a la confiabilidad, los usuarios reflejaron no sentirse bien con la información que se les proporciona; en cuanto a la capacidad de respuesta consideración que fue deficiente debido a la dependencia de información de otras áreas lo que extiende el tiempo de espera de ellos; así mismo los usuarios no se sentían del todo seguros y destacaron que son muy pocos los colaboradores y pocas las veces en las que les ofrecen un trato personalizado, cordial con información oportuna.
3. Al aplicar el coeficiente Spearman como coeficiente de correlación se obtuvo que si existe una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la calidad del servicio del personal con un resultado de 0,692; lo que permitió la aceptación de la hipótesis del estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Imaza, implementar políticas para el manejo de la información, así como darlas a conocer junto con el organigrama a los colaboradores, con el fin de que conozcan la estructura y políticas para tener una mejor comunicación.
2. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Imaza, reforzar la comunicación organizacional en todas sus direcciones, así como determinar los canales de comunicación más idóneos y eficientes que permitan tener mejor filtro para que la información llegue a sus destinatarios y sin ser distorsionada.
3. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Imaza, realizar reuniones con los colaboradores para dar a conocer las noticias o información de vital importancia para la Municipalidad para evitar distorsiones de la información.
4. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Imaza, con el fin de mejorar la calidad de atención, mejorar las instalaciones donde se brindan los servicios, así como los recursos materiales con los que se brinda la información a los usuarios, y mejorar los procedimientos para el manejo de la información entre las áreas.
5. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Imaza, capacitar a los colaboradores y reforzar el tema de sus habilidades y capacidades para ofrecer un mejor trato a los usuarios y mejor trato entre ellos mismos.

REFERENCIAS

- Aguirre, R. (2015). Calidad en el servicio. *Cmic Victoria*, 1-44.
<http://capacitacion.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2015/08/2015-GU%C3%8DA-CALIDAD-EN-EL-SERVICIO.pdf>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista de Ciencias económicas y empresariales*, 3, 72-83.
http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Arenal, C. (2019). *Guía de la atención al cliente*. San Milán: Tutor Formación.
https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio+importancia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwichZ_7puvyAhXOSjABHbEfB_IQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=true
- Arévalo, A. (19 de January de 2018). Power Relations and Organizational Communication: A Source of Change. *Scielo*, 19(24).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692279201400010007&lang=es.
- Arias, J., & et al. (24 de Enero de 2016). El protocolo de investigación II: La población y muestra de estudio. *Alergia*, 63(2).
- Bustamante, M., & Zerda, E. (2019). Modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Charry Condor, H. O. (12 de Junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*, 9(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Churruca Tin, C. (2021). *El uso de las TIC, comunicación organizacional en la gestión de los directivos de la UGEL 01, 2020*. Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57453/Churruca_TC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Claros, E. (2021). Comunicación organizacional. *Repositorio Universidad Mayor de San Simón*, 1-31. <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/23688/2/COMUNI~1.PDF>
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional - Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto constante en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://revistas.ort.edu.uy/inmediaciones-de-la-comunicacion/article/view/3018/3363>
- De la Cruz Licas, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga - 2020*. Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57106/DeLaCruz_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, S., & Guzmán, C. d. (2020). *Una mirada a la racialidad desde la Comunicación Organizacional*. Cuba: Editorial universitaria. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6V74DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=elementos+de+la+comunicaci%C3%B3n+organizacional+&ots=eM7hzDN8b5&sig=SSzUQFtz7FKnhqqtlf69MKH-nCY#v=onepage&q=elementos%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional&f=true>
- Duque, E. (2017). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gamba, L. (2019). La gestión de la comunicación interna para mejorar la calidad del servicio en una organización. *Repositorio Universidad Militar Nueva Granada*, 1-9. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32913/GAMBAGUIZALEYDIYUBIDA2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gao, X., & Tan, J. (10 de August de 2020). From Web to Weber: Understanding the Case of "One-Go at Most" as ICT-Driven Government Reform in Contemporary China. *ProQuest*, 20(3). <https://www.proquest.com/docview/2439670710/abstract/C72A558DFACE4E09PQ/3?accountid=37408>
- Gárfias, M. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac - 2018*. Tesis de

pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac.
<https://docplayer.es/88774635-Comunicadores-y-organizaciones-planeacion-y-gestion-efectiva-de-su-desempeno.html>

Gil, J. (2020). *Fundamentos de Atención al cliente* (1 ed.). España: Editorial Elearning S.L.
<https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwio5cCmueryAhU2CTQIHSMJAXoQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=true>

González, H. (2019). Satisfacción del cliente ISO 9001:2015. *Calidad y Gestión - Consultoría*, 4(5), 1-10.
<https://calidadgestion.wordpress.com/2019/07/20/satisfaccion-del-cliente-segun-iso-9001-2015/>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (714 ed.). Ciudad de México, México: MC Graw Hill Education. doi: ISBN: 978-1-4562-6096-5

Huaranca Manuelo, L. (2018). *Comunicación organizacional y calidad de servicio en la empresa Tai Loy S.S sede Villa El Salvador - 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Lima.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1214/1/Huaranca%20Manuelo%2c%20Lizbeth%20Flor.pdf>

Izquierdo Espinoza, J. R. (25 de Mayo de 2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revistas USS*, 8(16).
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>

Kanyane, M., & Sambo, V. (19 de July de 2021). State of State-Owned Enterprises' Governance in BRICS Countries – Issues for Consideration issues for consideration. *ProQuest*, 10(1).
<https://www.proquest.com/docview/2557143336/abstract/FD670482822044A0PQ/4?accountid=37408>

Milanović, N., Milosavljević, M., & Milošević, N. (16 de August de 2021). Failure Management Approaches and Public Service Quality: Empirical Evidence from Serbia. *ProQuest*, 17(3).
<https://www.proquest.com/docview/2306215386/abstract/2183F48B859F4824PQ/2?accountid=37408>

- Montoya, M. d. (2018). Comunicación Organizacional: Revisión de sus conceptos y prácticas. *Revista Razón y Palabra*, 778-795. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134/pdf>
- Morales, A., García, M. P., & Montoya, R. (2018). Barreras en la comunicación. *Revista de éticas de cuidados*(11). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7342970>
- Morita, A., García, T., & Escudero, A. (2019). Modelo de desarrollo de la competencia genérica de comunicación oral y escrita con TIC. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(19). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n19/2007-7467-ride-10-19-e034.pdf>
- Neill, M. S., Linjuan, R. M., & Cen, A. Y. (31 de May de 2021). How communication climate and organizational identification impact change. *ProQuest*, 25(2). <https://www.proquest.com/docview/2534572973/abstract/7E3A499EFFAB4222PQ/14?accountid=37408>
- Orellano Díaz, H. (22 de Agosto de 2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(12).
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Revista Cuadernos de investigación educativa*, 10(1), 63-83. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v10n1/1688-9304-cie-10-01-63.pdf>
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, Á. (2017). Características de la comunicación en organizaciones ecuatorianas. *Revista de Investigación Research Records*(7), 2704-2716. <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v7n2/2007-4719-aip-7-02-2704.pdf>
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna - externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Revista didáctica y educación*, VIII(3), 179-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>
- Rocca Sinche, L. M. (2021). *Influencia de la comunicación organizacional en el clima laboral del personal administrativo y equipos multidisciplinarios de la Unidad de Protección Especial de Cusco, en el año 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57463/Rocca_SLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Schwetje, T., Hauser, C., Bösch, S., & Leßmöllmann, A. (13 de March de 2020). Communicating science in higher education and research institutions: An organization communication perspective on science communication. *ProQuest*, 24(3).
<https://www.proquest.com/docview/2499019312/abstract/45BA6712B8F04D06PQ/6?accountid=37408>
- Serrano, M. (2019). La comunicación y la información en un mundo que se virtualiza. Desarrollos y funciones previsibles. *Revista Comunicación y Sociedad*, 16, 1-29.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/v16/0188-252X-comso-16-e7478.pdf>
- Torres, S. (2018). Comunicación organizacional. *Repositorio Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz*, 1-134.
<http://reini.utcv.edu.mx/bitstream/123456789/765/1/9506-SUSANA%20TORRES%20SERRANO%209506.pdf>
- Vergara, J., & Quesada, V. (24 de abril de 2019). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Scielo*, 36(100).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-404120110001002007#t3
- Vet, H. C., Mokkink, L. B., Mosmuller, D. G., & Terwee, C. B. (12 de September de 2017). Spearman-Brown prophecy formula and Cronbach's alpha: different faces of reliability and opportunities for new applications. *ProQuest*, 85(10).
<https://www.proquest.com/docview/1912661495/abstract/A0E64BD275F347D3PQ/2?accountid=37408>
- Zuñiga, E. (08 de January de 2019). Organizational communication and its importance for university art schools: Proposal for the constuction of collective organizational knowledge from an educational intervention. *Redalyc*, 34(1).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44013296100>

ANEXOS

Anexo 1:

Tabla 15

Cuadro de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación ya sea interna o externa, teniendo como finalidad alcanzar los objetivos de la organización, así mismo, a través de la comunicación organizacional se establecen estrategias de desarrollo, productividad, a fin de obtener un mejor resultado del recurso humano. (Montoya, 2018)	La variable Comunicación organizacional será medida por 6 dimensiones fundamentales que forman parte de esta.	Comunicación interna	Comunicación armónica	Ordinal
				Relaciones entre colaboradores	
				Motivación	
			Comunicación externa	Comunicación afectiva	
				Imagen institucional	
				Información oportuna	
			Comunicación vertical	Comunicación ascendente	
				Comunicación descendente	
			Comunicación horizontal	Comunicación entre áreas	
				Solución de conflictos	
Selección del canal	TICs				
	Comunicación escrita				
	Comunicación oral				
Barreras	Filtros				
	Lenguaje				
V.D Calidad de Servicio	La calidad del servicio es aquella frecuencia que se desarrolla entre colaboradores de una organización y los usuarios que asisten a ésta en busca	La variable calidad de servicio será medida por 5 dimensiones fundamentales	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	Ordinal
				Equipo	
				Personal	
				Materiales para la comunicación	
			Confiability	Precisión	

	de resolver sus problemas presentados, o adquirir productos, los cuales deben de recibir un servicio aceptable, adecuado, confiable, de tal forma que los clientes externos se sientan seguros, comprendidos ante la atención recibida. (Gil, 2020)	forman parte de esta.	Capacidad de respuesta	Confianza	
				Capacidad de atención	
			Seguridad	Capacidad de solución	
				Capacidad de seguridad	
			Empatía	Capacidad de confianza	
				Respeto	
				Cordialidad	
				Capacidad de brindar información	

Fuente: elaboración propia en base a las teorías relacionadas,

Anexo 2:

Tabla 16

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque/nivel/diseño	Técnica/Instrumento
¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco?	Objetivo general	H1: Si existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.	V.1 Comunicación organizacional	Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Imaza.	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Transversal Nivel: Correlacional	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Determinar la relación de la comunicación organizacional en la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.			Población: Todos los colaboradores (60) y usuarios (390) de la Municipalidad Distrital de Imaza.		
	Objetivos específicos		V.2 Calidad de servicio	Muestra: 40 colaboradores y 93 usuarios de la Municipalidad Distrital de Imaza.		
	a. Conocer cómo se desarrolla la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco. b. Evaluar la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco. c. Medir la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.					

Fuente: elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario N°1

Edad:

Género:

Participantes: Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco

La presente encuesta ha sido realizada con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la investigación “La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco”, por lo que se le afirma que sus respuestas se conservarán confidenciales, además serán utilizadas para datos estadísticos. Se le agradece de antemano por su participación.

A continuación, marcar con una aspa (x) la alternativa que mejor represente su perspectiva.

Donde:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)

N°	ÍTEMS	S	CS	AV	CN	N
COMUNICACIÓN INTERNA						
1	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?					
2	¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?					
3	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?					
4	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?					
5	¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?					
6	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?					
COMUNICACIÓN EXTERNA						
7	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?					
8	¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?					
9	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?					
10	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?					

11	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?					
COMUNICACIÓN VERTICAL						
12	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?					
13	¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?					
14	¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?					
15	¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?					
16	¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a sus subordinados?					
17	¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
18	¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?					
19	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?					
20	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?					
21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?					
22	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?					
23	¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?					
SELECCIÓN DEL CANAL						
24	¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es veloz?					
25	¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es precisa?					
26	¿Cuándo la comunicación es por escrita, es veloz?					
27	¿Cuándo la comunicación es por escrita es precisa?					
28	¿Cuándo la comunicación es de manera oral, es veloz?					
29	¿Cuándo la comunicación es de manera oral es precisa?					
BARRERAS						
30	¿Existen filtros para no distorsionar el mensaje en la Municipalidad?					
31	¿El lenguaje es fluido y formal en la Municipalidad?					

Cuestionario N°2

Edad:

Género:

Participantes: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco

La presente encuesta ha sido realizada con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la investigación “La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco”, por lo que se le afirma que sus respuestas se conservarán confidenciales, además serán utilizadas para datos estadísticos. Se le agradece de antemano por su participación.

A continuación, marcar con una aspa (x) la alternativa que mejor represente su perspectiva.

Donde:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)

N°	ÍTEMS	S	CS	AV	CN	N
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivas?					
2	¿La Municipalidad emplea equipos en buen estado que permitan brindar un buen servicio?					
3	¿Los colaboradores de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra?					
4	¿Los materiales tales como banners, entre otros brindan información oportuna?					
5	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia?					
CONFIABILIDAD						
6	¿La Municipalidad brinda sus servicios de manera precisa?					
7	¿La información que se les brinda en la Municipalidad es precisa?					
8	¿El personal de la Municipalidad le transmite confianza?					
9	¿Cuándo presenta algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera rápida?					
11	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera eficiente?					

12	¿El personal de la Municipalidad para atenderlo requiere de preguntar a otros acerca de los procesos y/o solución?					
13	¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?					
14	¿El personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas?					
SEGURIDAD						
15	¿Siente seguridad al acudir a la Municipalidad?					
16	¿El personal de la Municipalidad le transmiten confianza?					
EMPATÍA						
17	¿El personal de la Municipalidad es respetuoso con usted?					
18	¿El personal de la Municipalidad los atiende con cordialidad?					
19	¿El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada?					
20	¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?					
21	¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?					
22	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?					
23	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?					
24	¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?					

Anexo 4: Selección de la muestra

Se empleó el muestreo no probabilístico intencional, el cual hace uso de criterios:

Criterios de inclusión:

Colaboradores que tengan más de 2 años de experiencia en la municipalidad.

Colaboradores que formen parte de las áreas administrativas y de atención a los usuarios.

Criterios de exclusión:

Colaboradores que tengan menos de 2 años de experiencia en la municipalidad.

Colaboradores que no formen parte de las áreas administrativas y de atención a los usuarios.

Para determinar el número de usuarios que formarán parte de la muestra de estudio se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, dado que se empleó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra	¿?
N = Total de la población	390
p = Probabilidad de que sucede el evento	0.50
q = Probabilidad que no suceda el evento	0.50
d = Margen de error de muestreo	8%
Z= Valor correspondiente al nivel de confianza	1.76

$$n = 93$$

Anexo 5: Alfa de Cron Bach

Figura 2. Confiabilidad del cuestionario N°1

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos de la Comunicación organizacional]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	31

Figura 3. Confiabilidad del cuestionario N°2

Análisis de fiabilidad

➔ [Conjunto de datos de calidad de servicio del personal]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	93	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

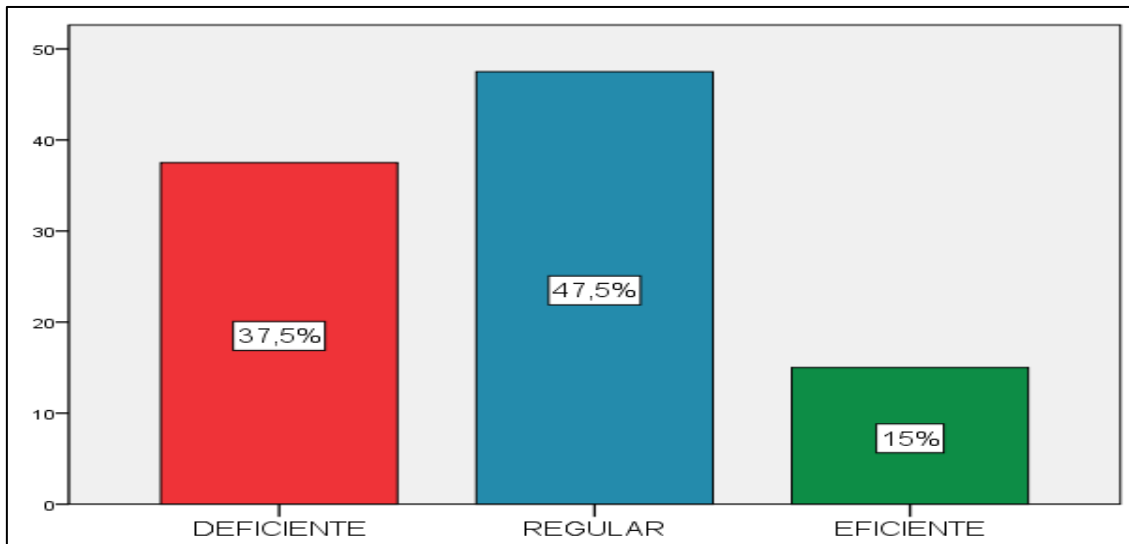
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	21

Anexo 6: Figuras de los resultados

Figuras del objetivo específico 01: Conocer cómo se desarrolla la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

Dimensión 1: Comunicación interna

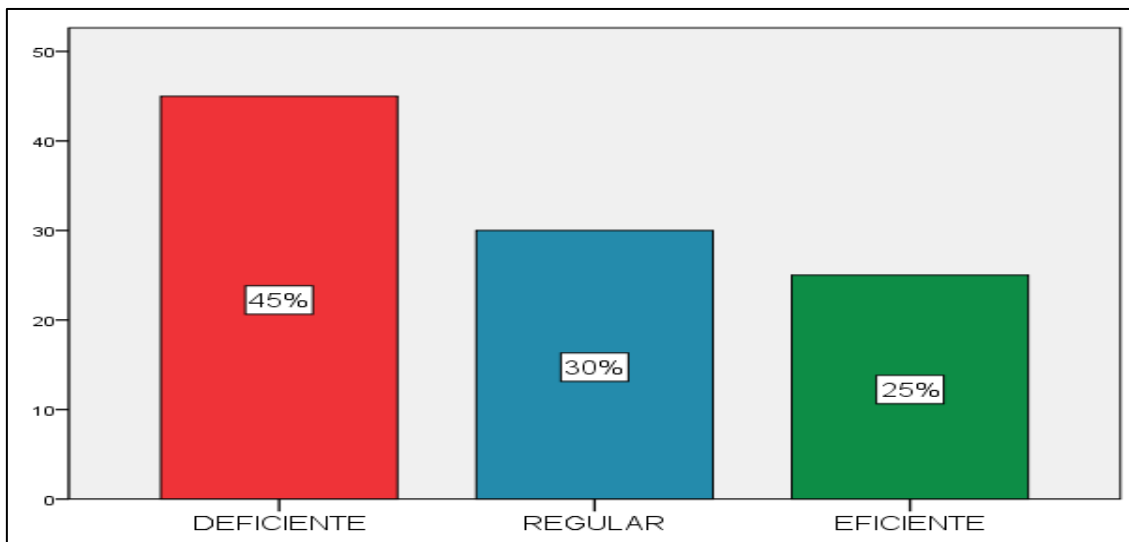
Figura 4. *Comunicación interna*



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los colaboradores referente a la dimensión Comunicación interna. Tomado de la encuesta N°1.

Dimensión 2: Comunicación externa

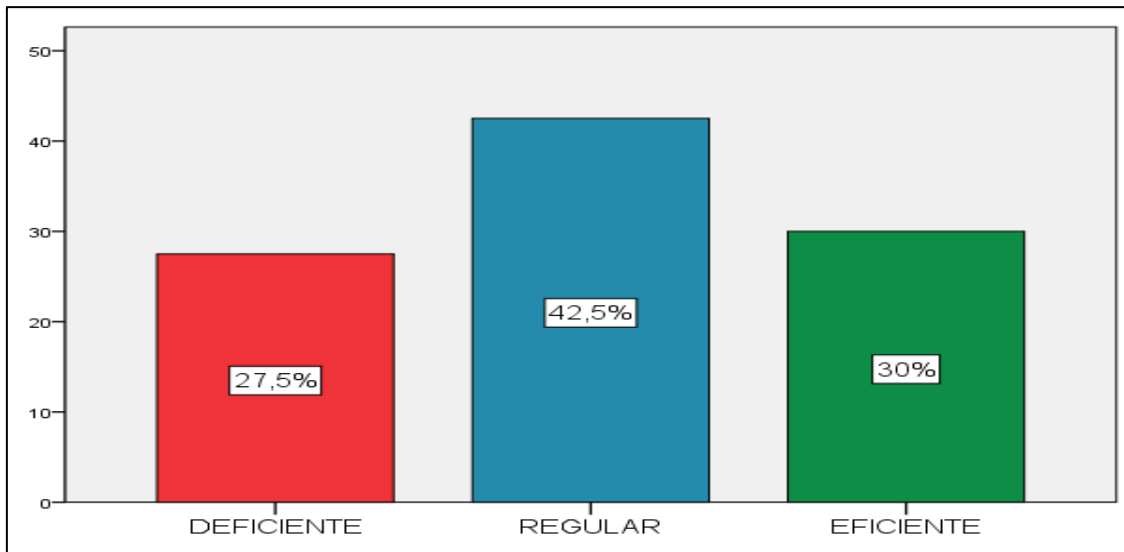
Figura 5. *Comunicación externa*



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los colaboradores referente a la dimensión Comunicación externa. Tomado de la encuesta N°1.

Dimensión 3: Comunicación vertical

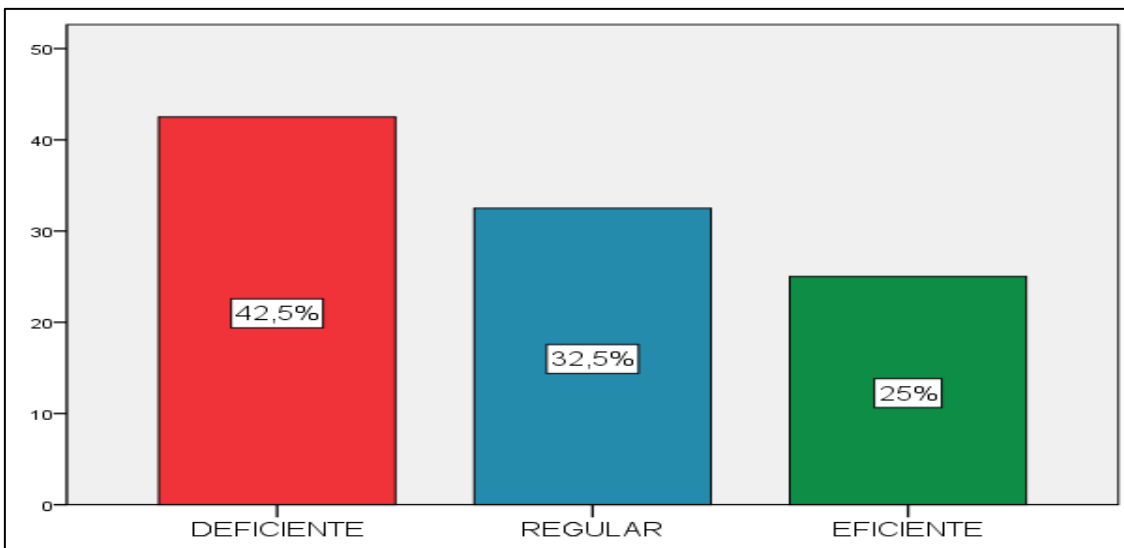
Figura 6. Comunicación vertical



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los colaboradores referente a la dimensión Comunicación vertical. Tomado de la encuesta N°1.

Dimensión 4: Comunicación horizontal

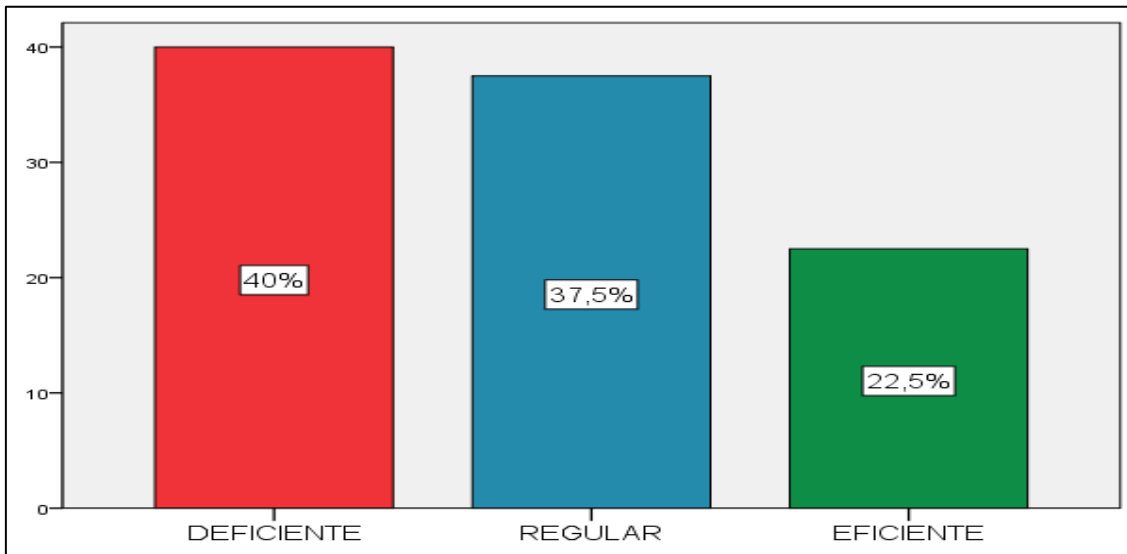
Figura 7. Comunicación horizontal



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los colaboradores referente a la dimensión Comunicación horizontal. Tomado de la encuesta N°1.

Dimensión 5: Selección del canal

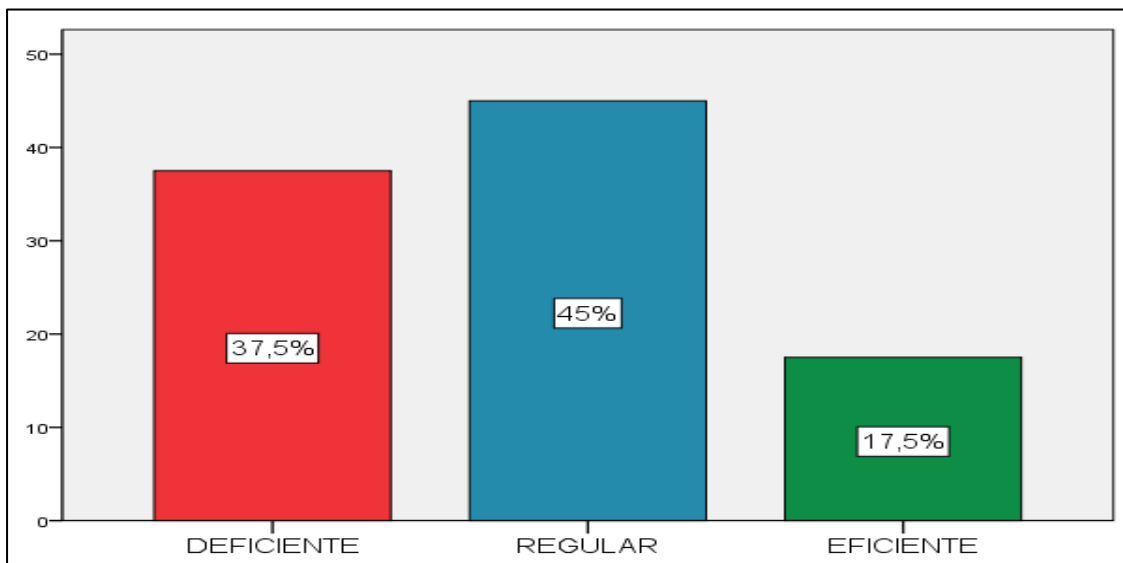
Figura 8. Selección del canal



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los colaboradores referente a la dimensión Selección del canal. Tomado de la encuesta N°1.

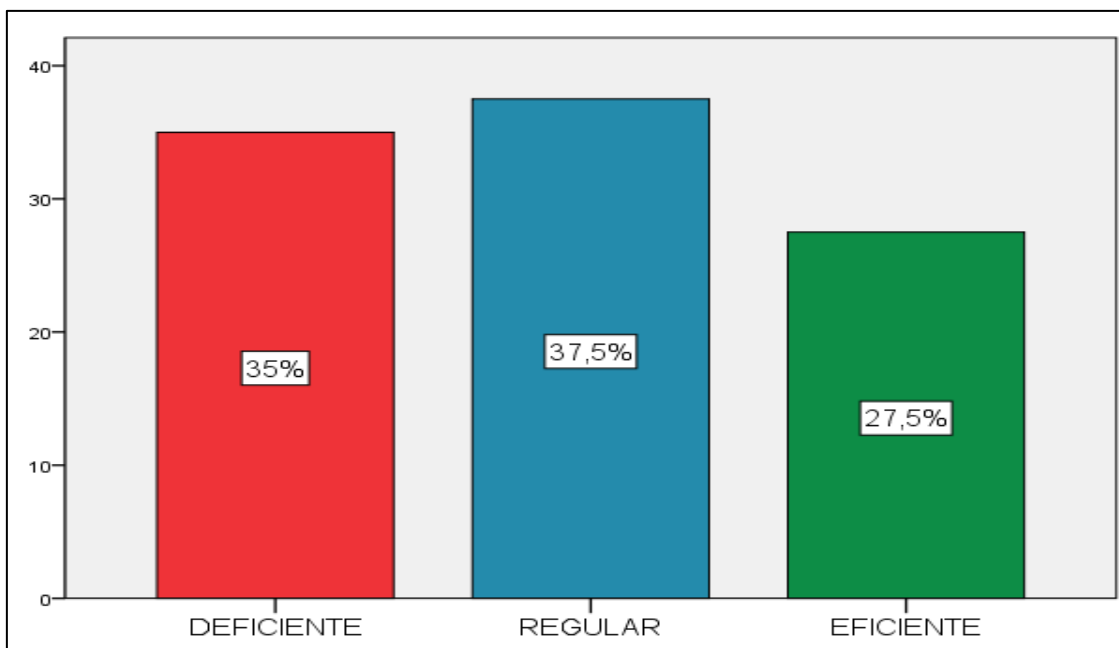
Dimensión 6: Barreras

Figura 9. Barreras de la comunicación



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los colaboradores referente a la dimensión Barreras. Tomado de la encuesta N°1.

Figura 10. Cuadro resumen de la variable comunicación organizacional

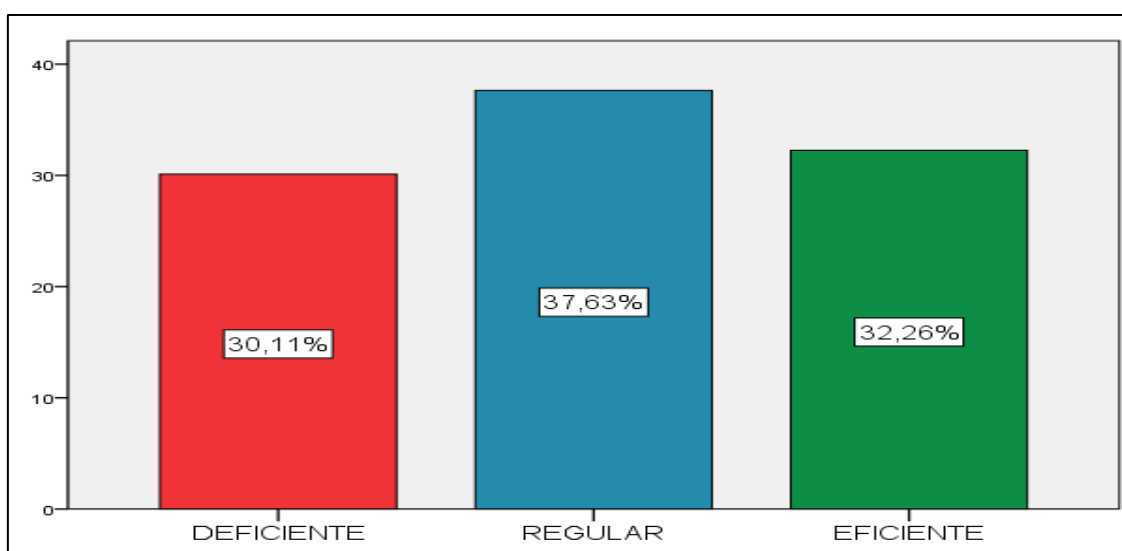


Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la variable comunicación organizacional. Tomado de la encuesta N°2.

Figuras de los resultados del objetivo específico02: Evaluar la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco.

Dimensión 1: Elementos tangibles

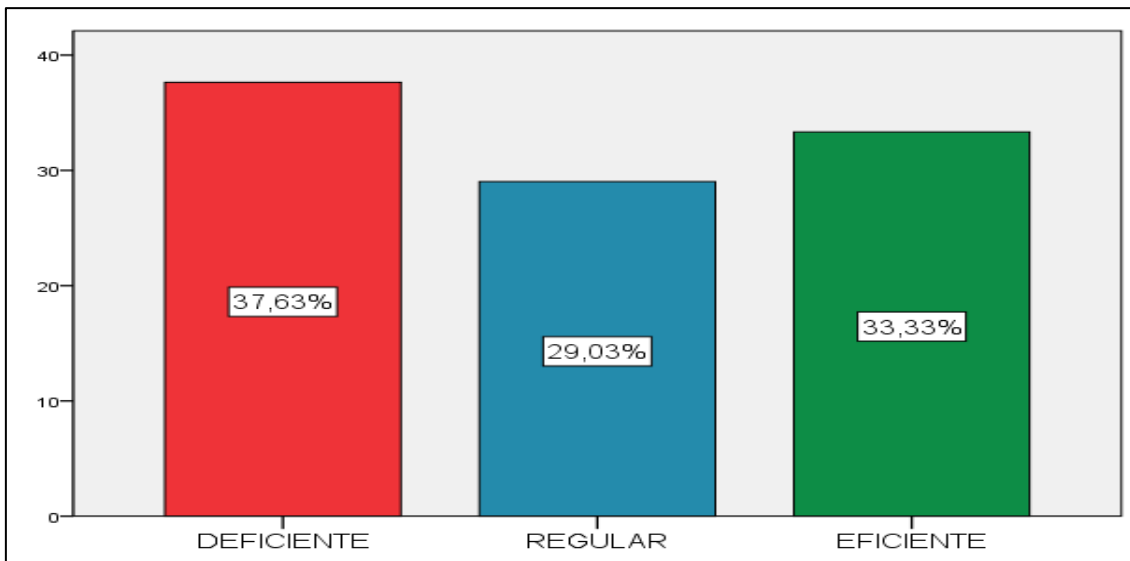
Figura 11. Elementos tangibles de la calidad



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la dimensión Elementos tangibles. Tomado de la encuesta N°2.

Dimensión 2: Confiabilidad

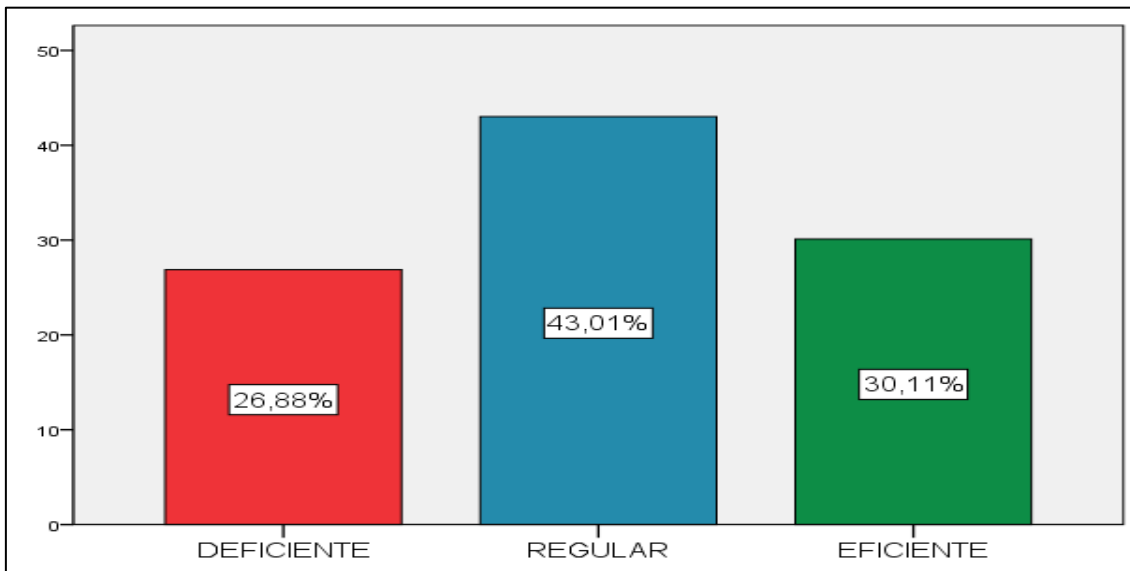
Figura 12. Confiabilidad



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la dimensión Confiabilidad. Tomado de la encuesta N°2.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

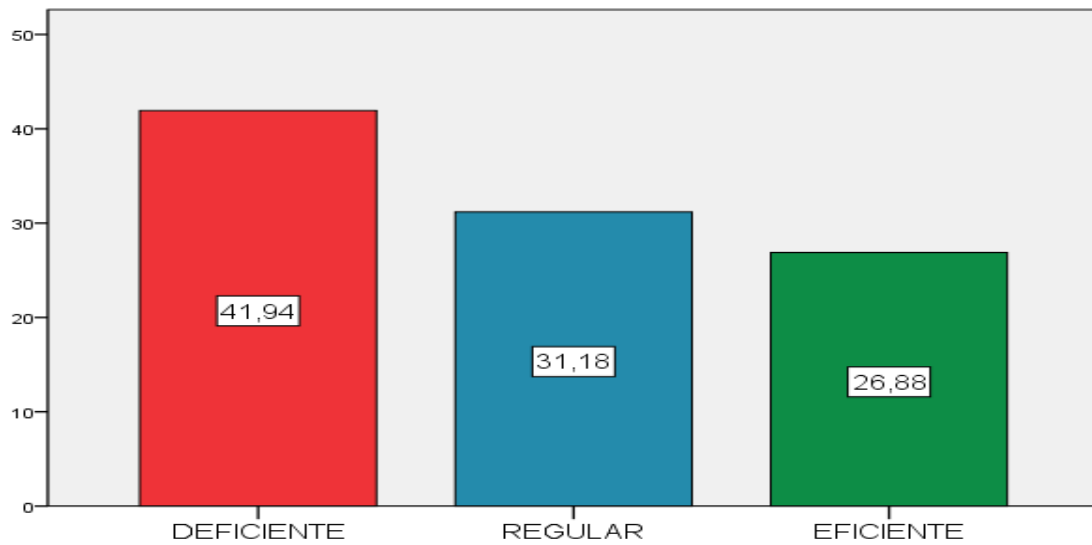
Figura 13. Capacidad de respuesta



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la dimensión Capacidad de respuesta. Tomado de la encuesta N°2.

Dimensión 4: Seguridad

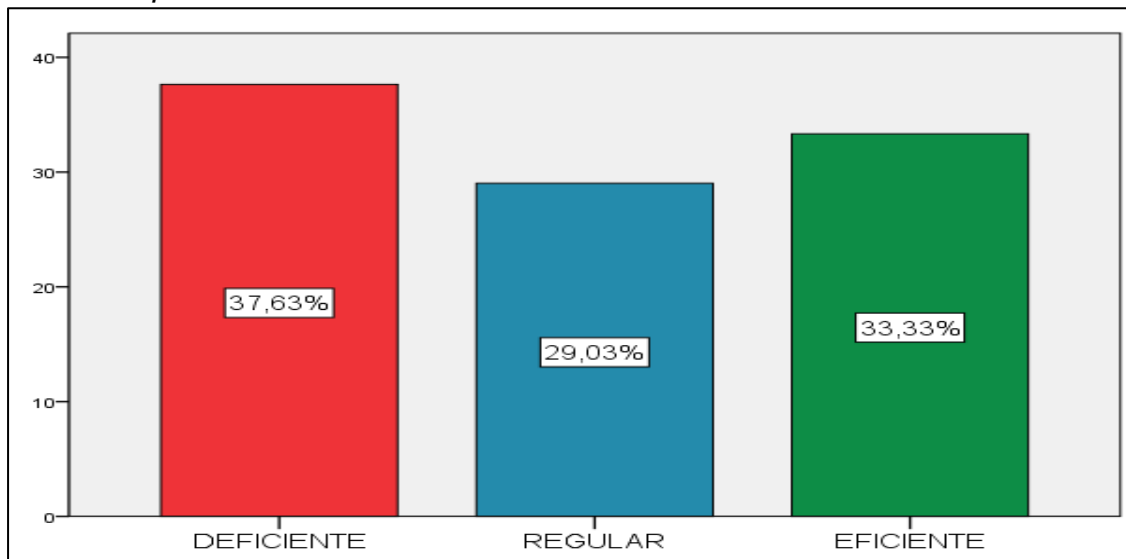
Figura 14. Seguridad



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la dimensión Seguridad. Tomado de la encuesta N°2.

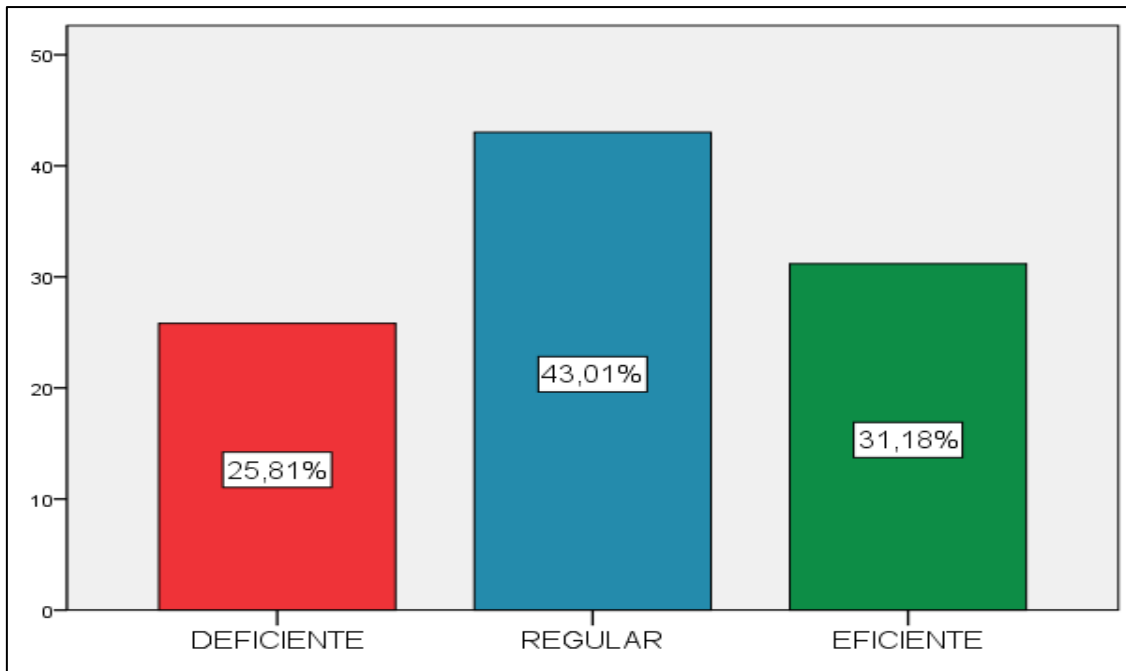
Dimensión 5: Empatía

Figura 15. Empatía



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la dimensión Empatía. Tomado de la encuesta N°2.

Figura 16. Cuadro resumen de la variable Calidad de servicio del personal



Nota. En la figura se refleja la perspectiva de los usuarios referente a la variable desempeño. Tomado de la encuesta N°2.

Anexo 7: Solicitud - carta de aceptación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 08 de octubre del 2021

SEÑOR: Celio Castañeda Montenegro
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Imaza

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 05 de octubre del 2021

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante:
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Comunicación organizacional y calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco en Amazonas

- 6) Asesor : Dr. Castañeda Méndez, Juan Alberto

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

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

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE IMAZA

Creada el 25 de Mayo de 1984

Ley N° 23838

BAGUA - AMAZONAS - PERÚ



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiriaco, 11 de octubre del 2021

OFICIO N° 415-2021-MDI-CH/A

SEÑORA:

DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN
JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO CHICLAYO

ASUNTO : SE AUTORIZA EJECUCIÓN

REFERENCIA : EXPEDIENTE N° 2954 DE FECHA 11/10/2021

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi afectuoso saludo, y a la vez manifestarle lo siguiente, de acuerdo al documento de la referencia, se le autoriza al estudiante HARUMI ELIZABETH LOZANO MERINO de la escuela de posgrado de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO, del programa de MAESTRÍA Y DOCTORADO para realizar investigación sobre COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE IMAZA, cuya información será obtenida de las fuentes públicas, así mismo de los cuestionarios pertinentes que se apliquen a los colaboradores respetando los principios y valores de la MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE IMAZA, solo para fines de ejecutar TESIS DE POSGRADO.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Cc:
- Archivo

Anexo 8: Validaciones

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 18 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Lozano Merino Harumi Elizabeth



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación interna	Comunicación armónica	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Relaciones entre los colaboradores	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?	X		X		X		X		
	Motivación	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?	X		X		X		X			
	Comunicación externa	Comunicación afectiva	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Imagen institucional	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?	X		X		X		X		
		Información oportuna	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?	X		X		X		X		
	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?		X		X		X		X			
	Comunicación vertical	Comunicación ascendente	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?	X		X		X		X		
			¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?	X		X		X		X		
			¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?	X		X		X		X		
	Comunicación descendente	Comunicación descendente	¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?	X		X		X		X		
¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a			X		X		X		X			



		<i>sus subordinados?</i>							
		<i>¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?</i>	X		X		X		X
Comunicación horizontal	Comunicación entre áreas	<i>¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?</i>	X		X		X		X
	Solución de conflictos	<i>¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?</i>	X		X		X		X
Selección del canal	TICs	<i>¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es veloz?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es precisa?</i>	X		X		X		X
	Comunicación escrita	<i>¿Cuándo la comunicación es por escrita, es veloz?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Cuándo la comunicación es por escrita es precisa?</i>	X		X		X		X
	Comunicación oral	<i>¿Cuándo la comunicación es de manera oral, es veloz?</i>	X		X		X		X
		<i>¿Cuándo la comunicación es de manera oral es precisa?</i>	X		X		X		X
Barreras	Filtros	<i>¿Existen filtros para no distorsionar el mensaje en la Municipalidad?</i>	X		X		X		X
	Lenguaje	<i>¿El lenguaje es fluido y formal en la Municipalidad?</i>	X		X		X		X

Grado y Nombre del Experto: Mg. Erika Paola Dávila Valderrama

Firma del experto :


 CPC. Erika Paola Dávila Valderrama
 N° MAT. 02-6927

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Lozano Merino Harumi Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2021


CPC. Erika Paola Dávila Valderrama
Nº MAT. 02-6627

Firma / 42482535
EXPERTO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 18 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Lozano Merino Harumi Elizabeth



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación interna	Comunicación armónica	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Relaciones entre los colaboradores	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?	X		X		X		X		
	Motivación	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?	X		X		X		X			
	Comunicación externa	Comunicación afectiva	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Imagen institucional	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?	X		X		X		X		
		Información oportuna	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?	X		X		X		X		
	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?		X		X		X		X			
	Comunicación vertical	Comunicación ascendente	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?	X		X		X		X		
			¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?	X		X		X		X		
			¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?	X		X		X		X		
		Comunicación descendente	¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?	X		X		X		X		
¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a	X			X		X		X				



		<i>sus subordinados?</i>							
Comunicación horizontal	Comunicación entre áreas	<i>¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?</i>	X	X	X	X			
		<i>¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?</i>	X	X	X	X			
		<i>¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?</i>	X	X	X	X			
		<i>¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?</i>	X	X	X	X			
	Solución de conflictos	<i>¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?</i>	X	X	X	X			
		<i>¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?</i>	X	X	X	X			
<i>¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?</i>		X	X	X	X				
Selección del canal	TICs	<i>¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es veloz?</i>	X	X	X	X			
		<i>¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es precisa?</i>	X	X	X	X			
	Comunicación escrita	<i>¿Cuándo la comunicación es por escrita, es veloz?</i>	X	X	X	X			
		<i>¿Cuándo la comunicación es por escrita es precisa?</i>	X	X	X	X			
Comunicación oral	<i>¿Cuándo la comunicación es de manera oral, es veloz?</i>	X	X	X	X				
	<i>¿Cuándo la comunicación es de manera oral es precisa?</i>	X	X	X	X				
Barreras	Filtros	<i>¿Existen filtros para no distorsionar el mensaje en la Municipalidad?</i>	X	X	X	X			
	Lenguaje	<i>¿El lenguaje es fluido y formal en la Municipalidad?</i>	X	X	X	X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Abog. Harles Jonathan Ramirez Lozada

Firma del experto :



Harles Jonathan Ramirez Lozada
ABOGADO
C. A. N.º 6970

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la
Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Lozano Merino Harumi Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a
validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá
recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su
pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 18 de octubre de 2021


Firma / DNI
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivas?	X		X		X		X		
		Equipo	¿La Municipalidad emplea equipos en buen estado que permitan brindar un buen servicio?	X		X		X		X		
		Personal	¿Los colaboradores de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra?	X		X		X		X		
		Materiales para la comunicación	¿Los materiales tales como banners, entre otros brindan información oportuna?	X		X		X		X		
	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia?		X		X		X		X			
	Confiable	Precisión	¿La municipalidad brinda sus servicios de manera precisa?	X		X		X		X		
			¿La información que se les brinda en la Municipalidad es precisa?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Confianza	¿El personal de la Municipalidad le transmite confianza?	X		X		X		X		
			¿Cuándo presenta algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones?	X		X		X		X		
		Capacidad de atención	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera rápida?	X		X		X		X		
			¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera eficiente?	X		X		X		X		
			¿El personal de la Municipalidad para atenderlo requiere de preguntar a otros acerca de los procesos y/o solución?	X		X		X		X		
Capacidad de solución	¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?	X		X		X		X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Seguridad		¿El personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas?	X	X	X	X			
	Capacidad de seguridad	¿Siente seguridad al acudir a la Municipalidad?	X	X	X	X			
	Capacidad de confianza	¿El personal de la Municipalidad le transmiten confianza?	X	X	X	X			
Empatía	Respeto	¿El personal de la Municipalidad es respetuoso con usted?	X	X	X	X			
	Cordialidad	¿El personal de la Municipalidad los atiende con cordialidad?	X	X	X	X			
	Solución de conflictos		¿El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada?	X	X	X	X		
			¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?	X	X	X	X		
		¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?	X	X	X	X			

Grado y Nombre del Experto:

Mg. Abog. Hales Jonathan Ramirez Lozada

Firma del experto :

Hales Jonathan Ramirez Lozada
Abogado
ICAC N° 6570

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Lozano Merino Harumi Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 18 de octubre de 2021



Harumi Merino Lozano
ABOGADO
RUC: 176570

Firma / DNI
EXPERTO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 18 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Lozano Merino Harumi Elizabeth



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación interna	Comunicación armónica	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Relaciones entre los colaboradores	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?	X		X		X		X		
	Motivación	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?	X		X		X		X			
	Comunicación externa	Comunicación afectiva	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?	X		X		X		X		
			¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?	X		X		X		X		
		Imagen institucional	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?	X		X		X		X		
		Información oportuna	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?	X		X		X		X		
	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?		X		X		X		X			
	Comunicación vertical	Comunicación ascendente	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?	X		X		X		X		
			¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?	X		X		X		X		
			¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?	X		X		X		X		
			¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?	X		X		X		X		



	Comunicación descendente	¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a sus subordinados?	X		X		X		X	
		¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?	X		X		X		X	
Comunicación horizontal	Comunicación entre áreas	¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?	X		X		X		X	
		¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?	X		X		X		X	
		¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?	X		X		X		X	
	Solución de conflictos	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	X		X		X		X	
		¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	X		X		X		X	
		¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?	X		X		X		X	
Selección del canal	TICs	¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es veloz?	X		X		X		X	
		¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es precisa?	X		X		X		X	
	Comunicación escrita	¿Cuándo la comunicación es por escrita, es veloz?	X		X		X		X	
		¿Cuándo la comunicación es por escrita es precisa?	X		X		X		X	
	Comunicación oral	¿Cuándo la comunicación es de manera oral, es veloz?	X		X		X		X	
		¿Cuándo la comunicación es de manera oral es precisa?	X		X		X		X	
Barreras	Filtros	¿Existen filtros para no distorsionar el mensaje en la Municipalidad?	X		X		X		X	
	Lenguaje	¿El lenguaje es fluido y formal en la Municipalidad?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mary Marina Ayesta Vargas Vda, de Padilla

Firma del experto :


Mg. Mary Marina Ayesta Vargas Vda de Padilla



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Lozano Merino Harumi Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2021


.....
Mg. Mary Marina Ayesta Vargas Vda de Padilla

Firma / DNI
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivas?	X		X		X		X				
		Equipo	¿La Municipalidad emplea equipos en buen estado que permitan brindar un buen servicio?	X		X		X		X				
		Personal	¿Los colaboradores de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra?	X		X		X		X				
		Materiales para la comunicación	¿Los materiales tales como banners, entre otros brindan información oportuna?	X		X		X		X				
	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia?		X		X		X		X					
	Confiabilidad	Precisión	¿La municipalidad brinda sus servicios de manera precisa?	X		X		X		X				
			¿La información que se les brinda en la Municipalidad es precisa?	X		X		X		X				
	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Confianza	¿El personal de la Municipalidad le transmite confianza?	X		X		X		X			
				¿Cuándo presenta algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones?	X		X		X		X			
				¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?	X		X		X		X			
		Capacidad de atención	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera rápida?	X		X		X		X				
			¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera eficiente?	X		X		X		X				
			¿El personal de la Municipalidad para atenderlo requiere de preguntar a otros acerca de los procesos y/o solución?	X		X		X		X				
	Capacidad de solución	¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?	X		X		X		X					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Seguridad		<i>¿El personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas?</i>	X	X	X	X	
	Capacidad de seguridad	<i>¿Siente seguridad al acudir a la Municipalidad?</i>	X	X	X	X	
	Capacidad de confianza	<i>¿El personal de la Municipalidad le transmiten confianza?</i>	X	X	X	X	
Empatía	Respeto	<i>¿El personal de la Municipalidad es respetuoso con usted?</i>	X	X	X	X	
	Cordialidad	<i>¿El personal de la Municipalidad los atiende con cordialidad?</i>	X	X	X	X	
	Solución de conflictos	<i>¿El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada?</i>	X	X	X	X	
		<i>¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?</i>	X	X	X	X	
<i>¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?</i>		X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mary Marina Ayesta Vargas Vda, de Padilla

Firma del experto :


Mg. Mary Marina Ayesta Vargas Vda de Padilla

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad distrital de Imaza – Chiriaco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Lozano Merino Harumi Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2021



Mg. Mary Marina Ayesta Vargas Vda de Padilla

Firma / DNI
EXPERTO

Anexo 9: Fotografías

