



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**La comunicación organizacional y la calidad de servicio en una  
municipalidad distrital de Pasco, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Lorenzo Velasquez, Elizabeth Gloria ([orcid.org/0000-0002-1468-1658](https://orcid.org/0000-0002-1468-1658))

**ASESOR:**

Dr. Garay Flores, Germán Vicente ([orcid.org/0000-0002-7118-6477](https://orcid.org/0000-0002-7118-6477))

**CO-ASESOR:**

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio ([orcid.org/0000-0002-1410-1588](https://orcid.org/0000-0002-1410-1588))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida, hacer feliz mi existencia y por ser una persona de bien para la sociedad.

A mis padres, hermano, sobrina y familia por su apoyo constante en cada paso que camino a nivel personal y profesional.

A la universidad por brindarme las herramientas y nuevos conocimientos para coadyuvar al desarrollo de mi localidad.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y a mi familia por el infinito amor y apoyo brindado en todo momento. A mi asesor el Dr. German Garay por guiarme y orientarme en el logro de la meta y por compartir con todos momentos gratos de sabiduría y conocimiento.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	28
Referencias .....	30
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Comunicación organizacional.....	19
Tabla 2. Calidad de servicio .....	19
Tabla 3. Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis general .....	20
Tabla 4. Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis específicas .....	21

## Resumen

La investigación propuso como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 50 trabajadores de la municipalidad distrital de Pasco, quienes fueron evaluados través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Por último, para la contratación de las hipótesis se empleó la prueba de Rho de Spearman, con la cual se pudo obtener el resultado de que la relación es significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022. ( $\alpha = 0.05$ , sig. bilateral = 0.000,  $r_s = 0.476$ ).

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, municipalidad, calidad de servicio, usuarios, trabajadores.

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between organizational communication and quality of service in a district municipality of Pasco, 2022. A methodology with a quantitative approach, basic type, non-experimental design and descriptive-correlational scope was used. The sample was composed of 50 workers from the district municipality of Pasco, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through expert judgment, and their reliability was also found. Finally, for the contracting of the hypotheses, Spearman's Rho test was used, with which it was possible to obtain the result that the relationship is significant between organizational communication and quality of service in a district municipality of Pasco, 2022. ( $\alpha = 0.05$ , bilateral sig. = 0.000,  $r_s = 0.476$ ).

**Keywords:** Organizational communication, municipality, quality of service, users, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la comunicación organizacional ha cobrado relevancia en el sector privado y público; es por ello por lo que, (Schwetje et al., 2020), expone que se ve como una herramienta para mejorar muchos aspectos diferentes de las organizaciones, entre ellos la prestación de servicios de alta calidad. Dada la estructura organizacional y operativa en Londres, las instituciones enfrentan desafíos para desarrollar una comunicación efectiva; los más notables son los efectos distorsionadores de la difusión de mensajes que resultan en información incompleta o incorrecta que llega al destinatario previsto, comunicación ineficaz entre áreas, etc.

En Reino Unido, Neill et al. (2021) sustentaron que varias organizaciones se esfuerzan por implementar cambios y optimizar su gestión; sin embargo, para enfrentar los desafíos existen deficiencias, la más notable es la carencia de comunicación externa e interna, lo que encamina a una atención inadecuada al usuario. Por otro lado, Milanović et al. (2021) consideraron que en las instituciones de los servicios públicos de Serbia, existen numerosas quejas de los usuarios sobre los engorrosos procedimientos seguidos, así como el mal trato de los empleados públicos entre sí y con los otros, lo cual generaba una conmoción negativa en la calidad del servicio público.

En cambio, Balarezo (2017) declara que debido a la mala comunicación de los empleados y al hecho de que el 65% de los funcionarios de más alto rango carecen de habilidades gerenciales comunicativas y de liderazgo, los municipios chilenos presentan carencias extremas en el trabajo en equipo, lo cual exteriorizaban en el trato hacia el cliente. Asimismo, Zurita (2019), asevera que en Quito y Guayaquil es evidente que los funcionarios y empleados carecen de una comunicación participativa, lo que repercute directamente en su capacidad de trabajo conjunto con sus empleados. Como resultado, el 85% de la fuerza laboral expresó su creencia de que los funcionarios y empleados carecen de una gobernanza municipal y comunicación efectiva.



A nivel nacional, según Charry (2018), la comunicación dentro de las organizaciones gubernamentales en el Perú es fundamental para su desarrollo porque permite la transmisión precisa de objetivos y valores estratégicos, así como información oportuna y adecuada para llegar a todas las partes involucradas. Sin embargo, esta comunicación no se desarrolla de manera efectiva por las deficiencias, como: transmisión de información inexacta, gestión de información inadecuada y otros problemas. Izquierdo (2021) afirmó que la calidad del servicio que brindan las instituciones públicas carece de un estándar o modelo propio para medirse; sin embargo, luego de estudiar varias instituciones; demostrando ser una variable deficiente debido a que los usuarios la calificaron como, mediocres porque no se ofreció una respuesta adecuada y sus necesidades no fueron atendidas en tiempo y forma, y siguen creyendo que eso es necesario para ser satisfechas.

De otra manera, Salinas (2017) demostró que el 93% de los empleados carecen de la capacidad de comunicar información crucial sobre las tareas que deben realizar. Además, les cuesta expresar sus emociones de una manera tranquila y amistosa, lo que desmotiva a su personal y tiene un efecto negativo en el trabajo en equipo. Asimismo, Castro (2019) descubrió que en los departamentos de La Libertad, Cajamarca y Lambayeque, los jefes de área y funcionarios no fomentan un clima de respeto y no fomentan la confianza de los empleados, desvalorizando las capacidades de sus integrantes cada vez que aportan ideas al bienestar de la institución.

La Municipalidad Distrital, es una institución del gobierno local cuyo propósito es administrar los ingresos económicos y promover los esfuerzos de mejora de la comunidad local; sin embargo, la calidad del servicio que ofrece el personal a los clientes es insatisfactoria porque no reciben la información necesaria y, en algunos casos, ni siquiera son tratados con consideración. Cabe resaltar que los clientes han expresado su descontento, incomodidad e insatisfacción a raíz de esto. Al mismo tiempo, los empleados expresan que con frecuencia no pueden brindar a los usuarios las respuestas o soluciones que buscan porque no conocen la información relevante debido a la deficiente comunicación interna, que impide que la información llegue a todas las áreas necesarias o que se distorsione durante el

tránsito.

El PG es: ¿Qué relación entra la comunicación organizacional y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022? Los PE son: ¿Qué relación entre las dimensiones de comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022?

El presente estudio se justifica a nivel teórico, ya que implicó el buscar y citar antecedentes, conceptos y teorías relevantes relacionadas con las variables propuestas para ampliar los conocimientos sobre las mismas. A nivel metodológico, se identificaron las técnicas e instrumentos que permitieron aceptar o rechazar sus hipótesis previamente validadas, además pasaron por procesos de validez y confiabilidad, por si otros autores se interesan en utilizarlos para alguna indagación. Finalmente, a nivel práctico se espera brindar a la municipalidad una perspectiva sobre la realidad que se presenta dentro, con relación a las variables; adicionalmente, se ofrecieron sugerencias sobre cómo abordar el tema y mejorar los servicios que brindan esta y otras entidades con las mismas dificultades.

El OG es: Determinar la relación entre comunicación organizacional y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022. OE son: Las dimensiones de la comunicación organizacional se relacionan significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022.

La HG: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022. Las HE son: Las dimensiones de la comunicación organizacional (interna, externa, vertical y horizontal) se relacionan significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron diferentes fuentes de información y se hallaron antecedentes a nivel internacional como Cortéz (2020), que buscó identificar las particularidades de la calidad del servicio que admita recomendar estrategias de comunicación efectiva. Fue un estudio cuantitativo y no experimental; conformado por 20 docentes de una Unidad Educativa de Guayaquil; estudiados a través de cuestionarios. Los resultados expusieron que el 48.45% considera que los servicios higiénicos no están limpios y que la atención que se ofrece en el área de trámites no suele ser ágil y efectiva, el 45.22% considera que los mobiliarios y equipos no están en buen estado y que los sectores de atención no se distribuyen para atender de manera oportuna a los sujetos externos, el 51.88% consideran no tener el conocimiento suficiente para ayudar y que no se hacen innovaciones pedagógicas para mejorar.

Muñoz (2022) buscó establecer la relación entre comunicación interna con el compromiso organizacional. Fue cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional; la muestra fue de 41 personas de una unidad educativa de Milagro de Ecuador; estudiados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil $<0.05$  y  $rs=0.668$ ; además se encontró un nivel medio de comunicación interna (39%) y un nivel alto para el compromiso organizacional (53.7%). Concluyendo que existe relación moderada y significativa entre variables.

Araujo (2020) buscó determinar la relación entre clima organizacional y comunicación interna. El estudio fue no experimental, descriptivo, transversal y correlacional; la muestra fue por 30 educadores de una Unidad Educativa “Dr. Leónidas Ortega Moreira”, estudiados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil $<0.05$  y  $rs=0.692$ ; por otro lado, se halló relación entre clima organizacional y dimensiones de la comunicación interna (descendente, ascendente, lateral, oral y escrita). Además, se encontraron niveles regulados para ambas variables, ocupando un 46.7% y 40%, de manera respectiva. Concluyendo que existe relación moderada y significativa entre variables.

Ayora (2019) buscó determinar la incidencia de la comunicación organizacional en las relaciones interpersonales. Fue cuantitativo, transeccional, descriptivo y correlaciona; muestra de 14 educadores de la escuela de educación básica Antonio Neumane; estudiados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil $<0.05$  y  $rs=0.614$ ; además se encontraron niveles regulados para ambas variables, ocupando un 50% y 43.75%, de manera respectiva. Concluyendo que existe relación moderada y significativa entre variables.

Ocaña (2019) determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral. Fue un estudio transversal, cuantitativo y correlacional; conformador por 22 educadores de la E.G.B. "Carlos Calderón Chico" de Guayaquil; estudiados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil $<0.05$  y  $rs=0.630$ ; concluyendo que existe relación moderada y significativa entre variables.

En el ámbito nacional se encontró a Lozano (2022), que buscó establecer la relación de comunicación organizacional y calidad de servicio del personal. Fue un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental; compuesto por 93 usuarios y 40 colaboradores del Concejo Distrital de Imaza; evaluados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de  $rs=0.693$ ; además se encontraron niveles regulares en ambas variables, ocupando un 16.1% y 43% de manera respectiva. Concluyendo que no existe relación significativa entre variables.

Ocaña (2022) buscó establecer la incidencia por parte de la Comunicación organizacional en la Calidad de servicio. Fue explicativo, no experimental, y transversal; con una muestra de 123 individuos de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios; evaluados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil.  $< 0.05$  y  $rs=0.827$ ; además se encontraron niveles regulares en ambas variables, ocupando un 80% y 60.16% de manera respectiva. Concluyendo que existe relación fuerte y significativa entre variables.

Ocas (2019) buscó determinar la relación entre comunicación interna y calidad del servicio. Fue no experimental, correlacional, cuantitativo, deductivo y descriptivo; conformado por 54 médicos del Hospital Regional de Cajamarca, evaluados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil. $<0.05$  y  $rs=0.365$ ; además se encontraron niveles regulares en las variables, ocupando un 51.85% en ambos casos. Concluyendo que existe relación baja y significativa entre variables.

Roncal (2019) buscó determinar la relación entre comunicación organizacional interna y calidad del servicio. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional; conformado por 84 trabajadores y 354 docentes que son usuarios en la UGEL, evaluados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor  $rs<0.27$ ; concluyendo que existe relación baja entre variables.

Cercado y Tafur (2021) buscaron establecer la relación entre Comunicación Organizacional y atención al cliente. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional; compuesto por 20 trabajadores de la empresa Washington Automotriz E.I.R.L, evaluados a través de cuestionarios. Los resultados exponen un valor de sig. bil. $<0.05$  y  $rs=0.825$ ; además de una relación entre las dimensiones de la primera variable (interna, externa y personal), y la atención al cliente. Concluyendo que existe relación fuerte y significativa entre variables.

Desde el punto de vista epistemológico del paradigma dominante de la administración pública, están implícitos nuevos modos de pensar, nuevos puntos de vista sobre el mundo y nuevas metodologías. Por ello Cardoso (2010) sostiene que el estudio del comportamiento humano debe partir de la premisa de que lo que realmente importa no son los actos físicos sino los intencionales, dirigidos a objetivos y con un propósito. Esto significa que todo es un sistema o componente de un sistema en el que todas las partes están interconectadas y todo el sistema se sale de control si falla incluso un solo componente. Esto impide los mejores resultados posibles. Darse cuenta de que cada negocio opera como su propio sistema único ayuda a identificar qué elementos de la gestión de la calidad y el marco organizativo son los más adecuados para una determinada empresa.

(Fontalvo y González, 2021).

Entonces se expresa en el presente estudio que la Municipalidad Distrital de Pasco, mantiene dificultades desde la parte interna en relación con la comunicación, lo cual desenlaza malentendidos y afectaciones en las relaciones interpersonales, reflejándose en la calidad de atención que brindan de manera diaria. Es así que, siguiendo el enfoque sistémico, si se modifica para bien, uno de los factores que están generando la mala comunicación organizacional, se provocará un cambio en todo el sistema, desde la cabeza de la organización, hasta quienes reciben el servicio que se brinda.

La primera variable en el presente estudio es la comunicación organizacional, considerando que la comunicación es una característica de los seres humanos; consiste, según Anselmo (2018), en el intercambiar, compartir o circular experiencias (opiniones, conocimientos, deseos, acciones, requerimientos, emociones, entre otros), entre dos o más sujetos, con una finalidad específica, y en condiciones reales.

Para Torres (2018), la comunicación organizacional es primordial para que las organizaciones se desarrollen y mejoren la comunicación interna y externa, lo que refiere que el colaborador desarrolla un rol importante en el que debe demostrar sus habilidades y destrezas, dando como resultado comportamientos eficientes donde la comunicación es llevada a cabo correctamente. Asimismo, Pazmay et al. (2017) demuestran que la comunicación organizacional favorece a la gestión institucional al generar habilidades y canales de comunicación que brindan mayor productividad, mejores aptitudes y trabajo integrado.

Para Contreras y Garibay (2020), la fluidez de la comunicación entre los trabajadores organizacionales es muy vital, pero se reduce cuando se presenta el monopolio de los datos. Esto crea ansiedad entre los trabajadores, así como sentimientos de desconocimiento de la organización para la que trabajan. Trani (2015) expresa un punto de vista similar, en el que la comunicación es vista como un proceso dinámico en el que se propalan e intercambian mensajes e información

entre un emisor y un receptor a través de un canal predeterminado y en base a un código común.

Según Kreps (1990) la comunicación organizacional se define como el método a través del cual los integrantes adquieren conocimientos cruciales sobre la organización y el desarrollo que tienen lugar en ella. La intención primordial es educar a la fuerza laboral acerca de los derechos y responsabilidades dentro de la empresa. La comunicación, que puede verse como la divulgación de información sobre la labor de la empresa, a sus trabajadores. Otra de sus intenciones es fomentar el sentido de pertenencia entre los empleados.

Para Álvarez (2022) la comunicación institucional es una especie de esencia, así como el corazón, la mente y el poder dictatorial están arraigados en la institución. Se interpreta como una agrupación de diversas técnicas y acciones enfocadas a acelerar y facilitar el flujo de mensajes de los integrantes en la institución, así como aquella y el contexto que la rodea y los medios de comunicación, o el dominio de actitudes, opiniones y comportamientos de integrantes externos e internos de la institución, intentando cumplir con los ideales de la forma más eficiente y oportuna posible.

Serrano (2019), expone que las siguientes son las funciones principales de la comunicación organizacional. La primera es la función informativa, donde es considerado como imprescindible que la información pueda llegar a los posibles destinatarios y sea de utilidad. A nivel interno de la institución, el trabajo de informática es crítico porque asegura que los compañeros de trabajo sean delegados de manera eficiente y adecuada a sus centros de trabajo, y a nivel externo, asegura que los usuarios conozcan la gestión de la organización, los plazos y servicios (Rodríguez, 2018).

La segunda es la función explicativa, que es por donde las personas pueden adquirir conocimientos para los cuales han adquirido determinados cargos y habilidades dentro de la organización, manteniendo además un compromiso de acuerdo con los propósitos institucionales. La tercera función es la interrogativa,

que según Pineda (2022) permite el diálogo entre unidades de trabajo para filtrar y retroalimentar métodos mediante interrogatorios o solicitudes de información, así como suscitar la colaboración entre trabajadores. Por último, la función apelativa, donde el emisor intenta obtener un objetivo determinado del destino.

Por otro lado, Héller (2001) planteó categorías como: la comunicación descendente, que para Claro et al. (2021) es donde se presenta la información que se envía desde la jerarquía a los de rango inferior. Forma parte de la institucionalización de las organizaciones educativas a través del tipo de autoridad centralizada en la que el máximo dirigente es considerado director. Conocen sus responsabilidades y obligaciones de acuerdo con sus dependencias y compromisos. Esta comunicación se entrega mediante el uso de informes, memorandos, cartas, documentos oficiales, etc.

La comunicación ascendente, que es toda información que mana de los grados de jerarquización o de los docentes, dirigida hacia las dependencias superiores, es decir, los jefes, coordinadores y director. Díaz y Vásquez (2022) exponen que se da a menudo cuando se toma una decisión sobre la necesidad de comunicación para proporcionar a los maestros una variedad de actualizaciones sobre lo que está sucediendo o lo que se acordó con la organización. Esta comunicación se mide por el uso de informes, correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones, entrevistas y cualquier otro método que se asemeje a la comunicación vertical.

La comunicación horizontal, que según Claro et al. (2021), aparece entre los miembros que tienen iguales niveles de jerarquización y se distingue por la rápida transmisión de información, la coordinación de acciones, la resolución de problemas, o la aceptación de decisiones sobre cualquier tipo de tema curricular o de gestión educativa. Esta información se difunde a través de reuniones, grupos de trabajo, líneas telefónicas y otros medios.

Para el presente estudio, se emplearon las siguientes dimensiones planteadas por Lozano (2022): La primera dimensión es la Comunicación interna,



que se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017).

La segunda dimensión es la comunicación externa, que se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, mediante múltiples canales de comunicación, con el ideal de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017).

La tercera dimensión es la comunicación vertical: la cual se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los sujetos que conforman la institución, para que de esta manera, se pueda intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019).

La última dimensión es la comunicación horizontal, también conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019).

La segunda variable es la calidad de servicio, que para el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), debe ser interpretado por la administración tributaria local como una satisfacción de los menesteres de los contribuyentes en asociados a sus solicitudes de información, orientación, asistencia y tratamiento. De otro modo, Ramos et al. (2020) exponen que la calidad del servicio describe los métodos utilizados por muchas empresas para medir y evaluar sus servicios; enfatizando que es importante poner en práctica nuevas estrategias, siendo una de las cuales el aumento de la capacidad y motivación de su personal para alcanzar los objetivos.

Según Suárez et al. (2019) este nivel indica qué tan bien el servicio cumple con las expectativas del usuario a la luz de la necesidad de brindar un beneficio. De manera similar, se define el grado en que mejora la probabilidad de que un paciente experimente resultados tanto excelentes como desfavorables como consecuencia de la evolución de la atención. Los clientes que deseen utilizar un servicio deben reconocer que satisface una necesidad genuina; una vez que esto se ha establecido, el servicio debe funcionar de acuerdo con su diseño para satisfacer mejor las necesidades de los clientes. Así se define el servicio al cliente (Cuba, 2022). Según Parasurama et al. (1998), mencionado en Ganga et al. (2019), valoración global del cliente sobre la calidad del servicio prestado. Basado en una comparación de las perspectivas de los consumidores (lo que creen que los proveedores de servicios deberían proporcionar) y sus evaluaciones de los resultados del servicio.

Stanton et al. (2018) afirmaron que para distinguir sus servicios de los de sus competidores, quienes los brindan deben comprender dos características de la calidad del servicio: primero, los clientes, en lugar de los productores y vendedores, lo definen, y segundo, los clientes establecen el estándar de calidad al expresando sus expectativas. Por otro lado, Ariza y Ariza (2015) menciona las siguientes características deben aludir un servicio de alta calidad, como son: la formalización de los objetivos de la empresa, ejecución del servicio tal como fue diseñado e idoneidad en relación con las necesidades del usuario. Aparte, es fundamental ofrecer remedios seguros a las necesidades de la institución, al mismo tiempo que se obtienen resultados satisfactorios (Huarcaya, 2015).

Wokekoro (2015) expone que el logro de una alta calidad de servicio se menciona como crucial para el crecimiento de cada negocio, cualquiera que sea la industria o el mercado en el que se establezca. El principal impulsor de la expansión de una empresa es la prueba de que puede proporcionar con éxito servicios de alta calidad a través de sus productos y ofertas desarrollados. Esto se debe a que lograr la satisfacción del cliente permite que la empresa se convierta en una opción preferente y establezca una relación de confianza con el usuario final. Muchas empresas no logran administrar adecuadamente este aspecto de sus operaciones,

por lo que es esencial una gestión integral de todas las partes. Para lograr este objetivo, primero se debe determinar con precisión la necesidad primaria del consumidor y luego considerar el servicio o producto que se brinda para estructurar y organizar los procedimientos y estrategias más adecuados. Dado lo anterior, es lógico que el crecimiento de una empresa u organización dependa de la calidad de su servicio, ya que su reputación jugará en contra o a favor de sus intereses (Cruz, 2015).

Velasquez (2020) asumió que la calidad del servicio es cumplir con los requisitos, ser apropiado para las necesidades del cliente y ser la consecuencia de la interacción, es la técnica que se debe utilizar para proporcionar la satisfacción del cliente. Los siguientes son los puntos principales: la definición de calidad se basa en el nivel de satisfacción del cliente; asimismo, debido a que la calidad tiene varias dimensiones, no puede ser definida por una sola característica; por último, existe disparidad en los niveles de calidad del servicio brindado al usuario.

Dentro de la teoría que se tomó para las dimensiones, se tiene el modelo de Servqual, propuesto por Parasuraman et al. (1988), citado en Mejías et al., (2018), quien manejó las siguientes dimensiones: El primero es la calidad tangible de la apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo, Zeithaml et al. (2009) explican que existe una colección de objetos físicos que los usuarios perciben como infraestructura. Estos componentes son esenciales para la efectividad del servicio brindado a los usuarios, o son servicios complementarios que ayudan a los usuarios a tener experiencias más placenteras y cómodas. Esto incluye las condiciones de la infraestructura física, así como el comportamiento y la atención de los usuarios. (Mora, 2011).

La segunda dimensión es la fiabilidad, que para Beheshtinia y Azad (2019), que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas. Similar a esto, Ying et al. (2021) la definieron como la probabilidad de completar una tarea o prestar un servicio sin errores en condiciones cambiantes dentro de un período de tiempo

predeterminado. Esto se debe a que está directamente relacionado con el aspecto de control de calidad, pero en una escala de tiempo más larga (Carbajal, 2017).

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, que para Raziei et al. (2018), es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades. Si bien cada cliente o usuario tuvo que esperar un cierto tiempo y como resultado se sintió insatisfecho con la situación. De otro modo, Urriago (2014) ilustra cómo los participantes de la organización demostraron su capacidad para obtener una solución rápidamente.

La cuarta dimensión es la seguridad, que para Maghsoodia (2019) es la competencia de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. Según Urriago (2014), es un componente crítico del proceso de atención al cliente donde es fundamental ganar su confianza, generar credibilidad en la oferta y cumplir con sus expectativas. De manera similar, brindar seguridad como parte de un servicio es un tema importante que está directamente relacionado con la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Cumbal y Arias, 2019).

La última dimensión es la empatía, que según Yadollahia et al. (2018). el desarrollo tiene en consideración las necesidades peculiares de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades. Según Urriago (2014), el usuario necesita este tipo de comprensión para comprender y satisfacer sus expectativas teniendo en cuenta también las emociones del usuario. Por lo tanto, las necesidades del usuario o cliente deben ser el foco principal. Además, se observó que las habilidades interpersonales incluyen la capacidad de relacionarse con los demás, satisfacer adecuadamente sus necesidades, apoyarlos con sus sentimientos e ideas para que se sientan cómodos con ellos e intuir lo que el otro se encuentra experimentando (Carbajal, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque fue cuantitativo, el cual es un proceso predeterminado y metódico que permite la recopilación de datos continuos, nominales u ordinales de una determinada población. Los datos se organizan utilizando varios métodos, como tablas de distribución, diagramas de dispersión y diagramas de regresión lineal. Además, su objetivo es probar una hipótesis planteada en la investigación (Arias et al., 2022).

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue de tipo básica, que para Aceituno et al. (2020), se enfocan en conseguir una nueva concepción de los principios que subyacen a los fenómenos y eventos observados. Adicionalmente, este tipo no resuelve ningún problema ni ayuda a su resolución, más bien, vale como una base teórica o un conjunto de precedentes para futuras investigaciones.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Tuvo un diseño no experimental, donde las variables de investigación no están sujetas a condiciones o estímulos experimentales; además, los individuos de estudio se valoran en condiciones naturales, sin ningún tipo de manipulación o control ambiental. La metodología que se utilizó es el método deductivo hipotético, que se relaciona con extrapolar información previamente conocida a partir de datos desconocidos. Dicho de otro modo, parte de teorías amplias para tener en cuenta aspectos particulares (Arias et al., 2022).

Se siguió un alcance descriptivo-correlacional, que según Ríos (2017) se presenta cuando muchos aspectos de la situación son vistos y descritos; sin un empleo ni manejo inusual de variables. Este enfoque se centra en establecer la

relación entre dos variables. Adicionalmente, tuvo un corte transversal donde Manterola (2019), expone que la principal característica de esta investigación es que se realiza una sola vez, por lo que no tiene seguimiento.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Comunicación organizacional**

Definición conceptual: Según Kreps (1990) la comunicación organizacional se define como el método a través del cual los integrantes adquieren conocimientos cruciales sobre la organización y el desarrollo que tienen lugar en ella.

Definición operacional: Se dispuso de un cuestionario organizado por 4 dimensiones, que abarcan 10 indicadores. Aparte, se conforma por 23 ítems politómicos en escala ordinal Likert.

#### **3.2.2. Calidad de servicio**

Definición conceptual: Según Parasuraman et al. (1998), citado en Ganga et al. (2019), el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio. se basa en una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que los proveedores de servicios deben proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio.

Definición operacional: Se dispuso de un cuestionario organizado por 5 dimensiones, que abarcan 15 indicadores. Aparte, se conforma por 23 ítems politómicos en escala ordinal Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población es conceptualizada como una compilación infinita o finita de individuos que comparten o son semejantes, con relación a sus características; de otro modo, Ros (2017) refiere que son los componentes de la indagación, como un todo. Por ello, la población estuvo conformada por 100 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Pasco.

#### **3.3.2. Muestra**

Según Noreña (2020), es conceptualizada como una agrupación de casos (individuos, registros o eventos) que reflejan un subconjunto de la población objetivo. Por ello, la población fue conformada por 50 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Pasco.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis es el objeto de estudio que produce los datos o la información necesaria para el análisis del estudio. Para la investigación se trató de un trabajador de una Municipalidad Distrital de Pasco.

#### **3.3.4. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico intencional, que según Artilles et al. (2008), la selección de los componentes se basa en criterios relacionados con las características que el investigador considera necesarias, más que en el azar. Esto quiere decir que el proceso no es mecánico y no se basa en fórmulas de probabilidad.

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

Se utilizó la encuesta para las variables, donde Villasís-Keever et al. (2019) refiere que es una herramienta que recopila información sobre las opiniones, comportamientos o percepciones de las personas, produciendo resultados cuantitativos y enfocándose en preguntas que han sido predeterminadas con un orden lógico y un sistema de respuesta categorizado. Por otro lado, como instrumento se utilizó el cuestionario, que es empleado con frecuencia en proyectos de investigación científica y radica en un conglomerado de preguntas o declaraciones que se muestran y se tienen en cuenta en una lista, junto con una gama de posibles respuestas que cada sujeto debe proporcionar. Cabe recalcar que, en la mayoría de casos, no existen respuestas incorrectas o correctas porque cada una arroja un resultado único (Ríos, 2017).

Para la validez, que es el grado en que una herramienta de medición demuestra un nivel específico de dominio del contenido; se empleó el método del juicio de expertos, que consiste en pedir a varios profesionales su juicio u opinión sobre un determinado instrumento o recurso que sirve para evaluar ciertos aspectos. Así también la confiabilidad se define como el grado en que un instrumento de elementos múltiples mide consistentemente una muestra o, en otras palabras, el grado en que una medición está libre de errores. Por lo tanto, en este caso se utilizó el método alfa de Cronbach, que es un tipo de escala de consistencia interna utilizada para evaluar la fuerza con la que se correlacionan los índices del instrumento (Villasís-Keever et al., 2018).

### **3.5. Procedimientos**

Luego de recopilar datos sobre las variables a examinar como punto de partida, se redactó el documento de convalidación y se certificó por las autoridades educativas con grados de posgrado. Se realizaron las coordinaciones con las autoridades de la institución y se presentó la carta de autorización para realizar el estudio en la municipalidad de estudio, para poder utilizar los cuestionarios de recolección de datos. Posteriormente, utilizando una base de datos de Excel, los



datos de la encuesta se compilaron y organizaron en las dimensiones y variables apropiadas. Después se agregó al software estadístico SPSS para probar las hipótesis, seguido de una discusión de los hallazgos para obtener conclusiones y ofrecer recomendaciones.

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

En primer lugar, se aplicó la herramienta a los trabajadores, luego, a partir de los datos recopilados, se creó una base de datos en Excel y se organizó por dimensiones, realizándose las sumas correspondientes. La base de datos desarrollada permitió el uso del programa SPSS para definir rangos y determinar las posiciones de niveles, viabilizando la creación de tablas y figuras que fueron desplegadas en la investigación y posibilitando la descripción de variables, lo cual se conoce como análisis estadístico descriptivo. De otro modo para la estadística inferencial, el primer paso fue una prueba de normalidad utilizando las estadísticas de Kolmogórov-Smirnov, una vez obtenidos los resultados, se optó por utilizar la prueba de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las citas y referencias adecuadas se realizaron respetando los derechos de autor y teniendo en cuenta las normas de estilo APA7 (2017). Además, se requirió autorización previa para el uso de instrumentos para concretar la investigación y se solicitó el permiso informado de cada participante del estudio. Así también, los datos fueron examinados sin ninguna manipulación por parte del investigador. En consecuencia, las consideraciones éticas discutidas anteriormente se basan en principios como el de beneficencia, que promueve el bienestar de los participantes; el principio de maleficencia, que prohíbe cualquier forma de daño; el principio de autonomía, que reconoce a cada participante como individuo y respeta su singularidad y características; y el principio justicia, que incluye un estándar para seleccionar acciones éticas (Resolución del Vicerrectorado de investigación N° 110-2022-UCV, 2022).

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

Comunicación organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	39	78
Alto	11	22
Total	50	100

En la tabla 1 que de los trabajadores encuestados el 78% percibe nivel regular y el 22% nivel alto, con respecto a la comunicación organizacional.

**Tabla 2**

Calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	10
Regular	39	78
Alto	6	12
Total	50	100

Se aprecia en la tabla 2 que de los trabajadores encuestados el 39% percibe nivel regular, el 6% un nivel alto y el 5% un nivel bajo, con respecto a la calidad de servicio.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022.

**Tabla 3**

Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis general

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente	0.476
		Sig. Bilateral	0.000
		N	50

Se señala en la Tabla 3 una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo cual se rechaza la Ho, determinándose que existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio.

## Hipótesis específicas

Ho: No existe relación significativa entre las dimensiones de comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022.

H1: Existe relación significativa entre las dimensiones de comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022.

**Tabla 4**

Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis específicas

Dimensiones	Calidad de servicio		
	Coef	Si. Bil.	n
C. interna	0.180	0.211	50
C. Externa	0.255	0.074	50
C. vertical	0.439	0.001	50
C. horizontal	0.309	0.019	50

Se señala en la Tabla 4, una Sig. Bilateral menor a 0.05, de la dimensión de comunicación vertical y horizontal entre la calidad de servicio, infiriendo que existe relación significativa entre aquellas dimensiones y la variable 2. Por otro lado, se evidencia una Sig. Bilateral de mayor a 0.05, de la dimensión de comunicación interna y externa entre la calidad de servicio, infiriendo que no existe relación significativa entre aquellas dimensiones y la variable 2.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se plantearon dos variables que presentan dificultades en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas. Es así que, al aplicar los instrumentos y ejecutar el procedimiento estadístico, se halló que el 78% percibe una la comunicación organizacional regular. Del mismo modo, Ayora (2019) halló en la escuela de educación básica “Antonio Neumane niveles regulares en la misma variable (50%). Asimismo, Ocaña (2022) encontraron resultados semejantes en la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios, ocupando un 60.16%.

Por lo tanto, para que las empresas en varios municipios peruanos prosperen y mejoren sus comunicaciones internas y externas, es fundamental que los empleados tengan oportunidades para demostrar sus conocimientos y habilidades a través de una mayor responsabilidad dentro de la empresa. Esto conducirá a más comportamientos efectivos de los empleados en situaciones donde la comunicación se maneja de manera efectiva (Torres, 2018).

Por otro lado, el 78% expresa un nivel regular con relación a la calidad de servicio en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas; asimismo, Ocas (2019) halló en el Hospital Regional de Cajamarca, niveles regulares en la misma variable, ocupando un 51.85%. Lo mismo sucede con Cortéz (2020), quien encontró en una Unidad Educativa de Guayaquil que el 48.45% considera que la atención que se ofrece en el área de trámites no suele ser ágil y efectiva, además, que el 45.22% considera que los mobiliarios y equipos no están en buen estado y que las áreas de atención no se distribuyen para atender de manera oportuna a los sujetos externos. Dando a entender que la calidad de servicio tanto en Perú, como en Ecuador, presentan las mismas dificultades.

Por lo tanto, es crucial maximizar la calidad del servicio para que se satisfagan las necesidades de los ciudadanos en cuanto a sus solicitudes de información, orientación, asistencia y trato (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015). Aparte lograr una alta calidad de servicio es fundamental para el desarrollo

de toda organización, independientemente del sector o mercado en el que se fundó (Wokekoro, 2015).

Tomando en cuenta el objetivo general, se descubrió una existente relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco; con una Sig. Bil. de 0.000 y un rs de 0.476. Lo mismo sucede con Ocaña (2019), quien encontró en la Escuela General Básica “Carlos Calderón Chico”, que existe relación entre variables (S. bil < 0.05 y rs = 0.630).

De la misma manera, Ayora (2019) halló en la escuela de educación básica “Antonio Neumane” que existe relación significativa y moderada entre comunicación organizacional y habilidades sociales. Lo mismo sucede con Ocaña (2022) quien, en la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios encontró relación entre las mismas variables planteadas. Todos estos resultados similares hallados, pueden deberse a que todos los contextos en donde se ejecutaron los estudios son del Estado, por lo tanto pueden presentar inconvenientes similares en las variables.

Sin embargo el resultado del objetivo general difiere con Lozano (2022), quien encontró en la Municipalidad Distrital de Imaza, pudiéndose deber a que su muestra estuvo conformada por colaboradores y usuarios; mientras que la muestra del presente estudio solo comprendía a los trabajadores de la Municipalidad; siendo así que las perspectivas sobre la realidad vivida en ambos escenarios puede verse diferida.

Sustentándose en lo mencionado por Trani (2015), quien explica que la comunicación es un proceso donde se propalan e intercambian mensajes e información entre un emisor y un receptor, a través de un canal predeterminado utilizando un código compartido. Así, la comunicación institucional puede ser vista como una esencia, con sus múltiples técnicas y acciones encauzadas a agilizar y simplificar el flujo de mensajes entre los electores de la institución. En tal caso, si estos factores son óptimos, el servicio debería funcionar como se espera mientras brinda asistencia a los clientes y usuarios, teniendo en cuenta sus requisitos

específicos.

Considerando el objetivo específico 1, se identificó que no existe relación significativa entre comunicación interna y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022, con una Sig. Bilateral de 0.221 y un rs de 0.180. Lo cual difiere con Cercado y Tafur (2021), quienes hallaron que en la empresa Washington Automotriz, se presenta relación significativa y fuerte entre variables.

También existe diferencias con Muñoz (2022) que encontró lo mismo sig. bil. $<0.05$  y rs=0.668) en una unidad educativa de Milagro de Ecuador. Lo mismo sucede con Ocas (2019) que encontró relación significativa y baja entre variables (sig. bil. $<0.05$  y rs=0.365) en el Hospital Regional de Cajamarca, Por último, Roncal (2019) halló en una UGEL que se presenta relación baja (rs $<0.27$ ). Así que estas diferencias pueden deberse a que los ámbitos de estudio son diversos en todas las investigaciones, además, los individuos encuestados pertenecen a un nivel de instrucción diferente.

En concordancia con lo planteado por Pinto (2017), quien sostiene que la comunicación interna se logra a través de la distribución organizacional al brindar un canal de comunicación a las personas con el objetivo de fomentar la cooperación, arraigar la comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación. Sin embargo, Parasurama et al. (1998) argumentan que la calidad depende de una sucesión de componentes, incluida la evaluación general del cliente sobre la calidad del servicio. compara las expectativas del cliente (lo que creen que los proveedores de servicios deberían proporcionar) con los resultados reales que experimentaron.

Con relación el objetivo específico 2, se descubrió que no existe relación significativa entre comunicación externa y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022, con una Sig. Bilateral de 0.074 y un rs de 0.255. Siendo el resultado diferente a Araujo (2020), quien encontró que en la Unidad Educativa "Dr. Leónidas Ortega Moreira" se presenta una relación moderada y significativa entre las variables.

Explicando a diferencia, tomando en cuenta a lo mencionado por Pinto (2017), donde señala que la comunicación externa se enfoca en acercar y trasladar información de la institución al público mediante múltiples canales de comunicación, con el fin de mantener las relaciones externas o públicas, mantener una imagen institucional, lograr una comunicación afectiva, y proporcionar datos útiles a los usuarios. Entonces, estas diferencias en los resultados se dan porque, para discernir los servicios de una empresa, se deben alcanzar dos características de la calidad del servicio: primero, los clientes, más que los productores y vendedores, la definen, y segundo, los clientes establecen el estándar de calidad expresando sus expectativas (Stanton et al., 2018).

En referencia al objetivo específico 3, se descubrió que existe relación significativa entre comunicación vertical y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022, con una Sig. Bilateral de 0.001 y un rs de 0.439. Lo cual se asemeja a Cercado y Tafur (2021), quienes hallaron que en la empresa Washington Automotriz, se presenta una relación significativa y fuerte entre las variables.

Con base en lo planteado por Papic (2019), la comunicación vertical se da entre individuos que tienen diferentes niveles de responsabilidades en el organigrama de una organización, buscando una comunicación óptima para intercambiar datos o información de manera ascendente. Además, Cruz (2015) menciona que para lograr una calidad de servicio óptima es necesario identificar la necesidad primaria del consumidor y tomar en cuenta el servicio o producto que se ofrece para estructurar y organizar los procedimientos más adecuados y estrategias para la situación; son estos planes los que deben decidirse y comunicarse verticalmente dentro de la empresa.

Considerando el objetivo específico 4, se descubrió que existe relación significativa entre comunicación horizontal y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022, con una Sig. Bilateral de 0.019 y un rs de 0.309. Araujo (2020) quien encontró que en la Unidad Educativa "Dr. Leónidas



Ortega Moreira” se presenta una relación moderada y significativa entre las variables.

Entonces, considerando lo mencionado por Papic 2019) esta comunicación horizontal se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que están en el mismo nivel del organigrama; en otras palabras, entre departamentos que trabajan juntos para resolver problemas. Por lo tanto, si esta comunicación se presenta de manera efectiva, significa que se comparten detalles sobre los métodos que se utilizarán para medir y evaluar sus servicios; se ponen en práctica nuevas estrategias como resultado de un aumento en la capacidad y motivación de los empleados para cumplir sus metas (Ramos et al., 2020).

Por ello, se destaca lo crucial que es potenciar la comunicación organizacional, no solo para impulsar la calidad del servicio sino también por los beneficios funcionales que brinda. Uno de los roles más importantes es informar al público ya los empleados de la institución sobre lo que necesitan saber para hacer su trabajo con eficacia y eficiencia. Esto es cierto tanto internamente, donde el personal de la institución debe asegurarse de que los empleados estén asignados en los lugares adecuados, y en el exterior, donde los usuarios deben estar informados sobre la gestión, los horarios y los servicios de la institución (Rodríguez, 2018).

El segundo es explicativo, y es a través de él que las personas pueden obtener el conocimiento necesario para llevar a cabo sus tareas asignadas dentro de la organización sin dejar de estar comprometidos con sus objetivos generales. El tercero es el cuestionamiento, que, como afirma Pineda (2022), permite la comunicación entre diferentes unidades de trabajo para filtrar y retroalimentar métodos mediante preguntas o solicitudes de información, y estimular la cooperación entre diferentes empleados. Finalmente, está la apelación, en la que el remitente hace una súplica apasionada para que el destinatario actúe de cierta manera.

En conclusión, se asume que el cumplimiento de los requisitos, la adecuación a las necesidades del cliente y el resultado de la interacción, constituyen la calidad del servicio, y que la técnica a utilizar para asegurar la satisfacción del cliente es la prestación de dicho servicio, según lo expuesto por Velásquez (2020). Por ello, las variables estudiadas son relevantes y su mejora marcará la diferencia en un futuro dentro de una municipalidad distrital de Pasco.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022 (Sig. Bilateral=0.000, rs=0.476).

**Segunda.** La comunicación interna no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022 (Sig. Bilateral=0.221, rs=0.180).

**Tercera.** La comunicación externa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022 (Sig. Bilateral=0.074, rs=0.255).

**Cuarta.** La comunicación vertical se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022 (Sig. Bilateral=0.001, rs=0.439).

**Quinta.** La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022 (Sig. Bilateral=0.019, rs=0.309).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pasco, incluir un programa de capacitación en comunicación para todos los empleados, gerentes y profesionales como parte de su estrategia general para que adquieran los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes que necesitan para funcionar de manera efectiva en sus lugares de trabajo y completar las tareas que se les asignan.

**Segunda.** Se sugiere a los directivos de la Municipalidad Distrital de Pasco, capacitar y poner a disposición de todos los empleados sobre las diversas formas de comunicación a su alcance, así como identificar los canales de comunicación interna a su disposición, con el fin de agilizar y aumentar los tiempos de respuesta para los clientes que necesitan asistencia con frecuencia.

**Tercera.** Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pasco, con el fin de mejorar la calidad de atención, mejorar las instalaciones donde se brindan dichos servicios, los materiales utilizados para brindar información a los clientes y los métodos para coordinar el manejo de datos entre departamentos.

**Cuarta.** Se sugiere a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pasco, otorgue mayor peso en el proceso de contratación a los solicitantes que puedan demostrar un compromiso e interés en brindar un excelente servicio al cliente. Los empleados con este tipo de habilidades son más capaces de avanzar en sus carreras, ya que aumentan tanto la productividad como la calidad en el trabajo.

**Quinta.** Se recomienda a los directivos de la Municipalidad Distrital de Pasco, crear y utilizar buzones de sugerencias en línea para impulsar las mejoras del sistema de comunicación y, por extensión, la calidad del servicio.

## Referencias

- Aceituno, C., Silva, R. & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. (1ra ed.). Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
- Alcaide, J. (2015). Fidelización de clientes. Obtenido de Business Marketing Shool. Libros Profesionales de Mepresa. (2daed.). Madrid: Hesic : [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=87K\\_CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Libro+calidad+servicio+atenci%C3%B3n+al+cliente+2015&ots=RmQiKry1yw&sig=Zk0vyK\\_5iTOabJD3G2UQpsTG3rg#v=onepage&q=Libro%20calidad%20servicio%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202015&f=fa](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=87K_CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Libro+calidad+servicio+atenci%C3%B3n+al+cliente+2015&ots=RmQiKry1yw&sig=Zk0vyK_5iTOabJD3G2UQpsTG3rg#v=onepage&q=Libro%20calidad%20servicio%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202015&f=fa)
- Alvarez, A. (2022). University institutional communication based on the intangible assets of corporate image and reputation. *Yachana Revista Científica*, 11(2). <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/786>
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Araujo, R. (2020). *Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa "Dr. Leonidas Ortega Moreira" de la Floresta Ecuador, 2019* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65376/Araujo\\_MRP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65376/Araujo_MRP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración* (1ra ed.) . Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación* (1ra ed.). Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)

- Ariza, F., & Ariza, J. (2015). *Información y Atención al Cliente*. Madrid: España: McGraw Hill Educación: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Artiles, L., Otero, J. & Barrios, I. (2008). *Metodología de la investigación para ciencias de la salud* (1ra edición). Editorial Ciencias Médicas. <https://files.sld.cu/ortopedia/files/2017/12/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Ayora, M. (2019) *Comunicación organizacional y su incidencia en las relaciones interpersonales en los docentes de la escuela de educación básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, Ecuador, 2018* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43491/Ayora\\_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43491/Ayora_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Balarezo, B. (2017). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. [Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato]. <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- Beheshtinia, M. & Azad, M. (2019). A fuzzy QFD approach using SERVQUAL and Kano models under budget constraint for hotel services. *Total Quality Management and Business*, 30(7). <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1340830>
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal\\_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cardoso, J. (2010). Aspectos epistemológicos y metodológicos de la comunicación empresarial e institucional. *Revista Icono*, 8(2), 34.-370. [https://www.researchgate.net/publication/47461890\\_Aspectos\\_epistemologicos\\_y\\_metodologicos\\_de\\_la\\_comunicacion\\_empresarial\\_e\\_institucional](https://www.researchgate.net/publication/47461890_Aspectos_epistemologicos_y_metodologicos_de_la_comunicacion_empresarial_e_institucional)

- Castro, D. (2019). *Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en la UGEL 09, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3818/TESIS%20COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20INTERNA%20Y%20TRABAJO%20EN%20EQUIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cercado, N. & Tafur, D. (2021). *Comunicación organizacional y su relación en la atención al cliente de la empresa Washington Automotriz E.I.R.L. Cajamarca 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2200/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charry, H. (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](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Claro, C., Ayala, M. & Barros, J. (2021). Internal Communication: Characterization and Analysis of the Work Performed by Companies within the Great Place to Work, in Chile. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 21 (41), 1-27.
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Organizational communication: History, development and perspectives of a concept in constant development in Latin America. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.  
<https://revistas.ort.edu.uy/inmediaciones-de-lacomunicacion/article/view/3018/3363>
- Cortéz, M. (2020). *Propuesta de Estrategias de Comunicación Efectiva para mejorar la calidad de servicios en una Unidad Educativa de Guayaquil-Ecuador 2019* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49409/Cortez\\_PML%20\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49409/Cortez_PML%20_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuba, J. (2022). The objective of this research is to determine the influence of the quality of service on customer satisfaction in the workers of the district municipality of Saylla -Cusco 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2659](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659)

- Cumbal, H. & Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis para obtener el grado de Licenciado, Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Diaz, R. & Vasquez, K. (2022). Internal Organizational Communication and Job Satisfaction in the Provincial Municipality of Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Fontalvo, T. & González, Y. (2020). Convergent systemic approach to quality applied to an academic program of a Higher Education Institution. *Investigación e innovación en ingenierías*, 9(1), 61-77. <https://doi.org/10.17081/invinno.9.1.4069>
- Ganga, F., Alarcón, N. & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Heller R. (1998). “Comunicar con Claridad en las Organizaciones” Editorial
- Huarcaya, R. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José María Arguedas. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revistas USS*, 8(16). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Kreps, G. L. (1990). *Organizational communication* (2nd Ed.). United Kingdom: Longman.
- Lozano, H. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza – Chiriaco* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano\\_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Maghsoodia, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3). <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1) 36 - 49.
- Mejías, A., Godoy, E. & Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Compendium*, 21(40), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Milanović, N., Milosavljević, M. & Milošević, N. (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>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2014). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Manual n°1: marco normativo. Cooperación Alemana implementada por la GIZ. Lima: Neva Studio SAC.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Muñoz, J: (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de Milagro - Ecuador, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94348>
- Neill, M., Linjuan, R. & Cen, A. (2021). How communication climate and organizational identification impact change. *ProQuest*, 25(2). <https://www.proquest.com/docview/2534572973/abstract/7E3A499EFFAB4222PQ/14?accountid=37408>
- Noreña, D. (2020). *Diccionario de Investigación*. Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a\\_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ocaña, L. (2022). *Comunicación organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la Autoridad Para La Reconstrucción Con Cambios; Huaraz – 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81832/Oca%c3%b1a\\_VLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81832/Oca%c3%b1a_VLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ocaña, M. (2019). *Comunicación y el desempeño docente en la Escuela General Básica “Carlos Calderón Chico” de la ciudad de Guayaquil – Ecuador durante el año 2018* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56950/Oca%c3%b1a\\_HMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56950/Oca%c3%b1a_HMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ocas, L. (2019) *La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37844/ocas\\_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37844/ocas_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Papic, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in 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>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Spring*. 64(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, Á. (2017). Features of communication in Ecuadorian companies: A first approximation. *Revista de Investigación Research Records*(7), 2704- 2716. <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v7n2/2007-4719-aip-7-02-2704.pdf>
- Pineda, A. (2020). Organizational communication in business management: challenges and opportunities in the digital scenariol. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>

- Pinto, A. (2017). Internal-external communication as a motivational strategy for organizations. *Revista didáctica y educación*, 8(3), 179-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L. & Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es).
- Raziei, Z., Torabi, S., Tabrizian, S. & Zahir, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUALQFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *Engineering Management Journal*, 30(3). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10429247.2018.1443670>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1ra ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L
- Rodríguez-Cruz, Y & Pinto, M. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64, 2018. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Roncal, M. (2019) *La comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL - Cajamarca* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4615/Tesis%20Maritza%20Roncal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Salinas, R. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23532/Salinas\\_CMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23532/Salinas_CMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schwetje, T., Hauser, C., Bösch, S., & Leßmöllmann, A. (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/45BA6712B8F04>

D06PQ/ 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>
- Stanton, W., Etzel, M. & Walker, B. (2018). *Fundamentos de marketing*. (13° ed.) México: Mc Graw –Hill Companies
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38, 153–169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- 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>
- Trani, J. (2015). *La Comunicación Interna: Una herramienta al servicio de las organizaciones*. [Tesis de maestría]. Universidad de Barcelona.
- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, (10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Urriago, M. (2014). *Calidad de la atención. Percepción de los usuarios*. Hospital Universitario del Valle. <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- Velásquez, E. (2020). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019 [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40912/Vel%c3%a1squez\\_FEDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40912/Vel%c3%a1squez_FEDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villasís-Keever M, Márquez-González H, Zurita-Cruz J, Miranda-Novales G & Escamilla-Núñez A. (2018) El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex*, 65(4):414-42

- Wokekoro, E. (2015). Neighbourhood Quality Satisfaction in Planned Areas in Port Harcourt Municipality. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(1). DOI: 10.21275/7011702
- Yadollahia, S., Kazemi, A. & Ranjbarian, B. (2018). Identifying and prioritizing the factors of service experience in banks: *A BestWorst method*. *Decision Science Letters*, 7(1). doi: 10.5267/j.dsl.2018.1.002
- Ying, F., Dartey, S., Ahakwa, I., Afotey, L. & Bright, D. (2021). Ascertaining the Perceived Risks and Benefits of Social Media Usage on the Behavioural Intent of Employees: Study of the Banking Sectors in Ga-West Municipality: Mediating Role of User Satisfaction. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1). 109 -116. <http://irjaes.com/wpcontent/uploads/2021/01/IRJAES-V6N1P92Y21.pdf>
- Zaquinaula, E. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula\\_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zurita, L. (2019). *Diagnóstico de la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desempeño institucional del GAD municipal del Cantón Salitre*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Guayaquil].

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** La comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e Indicadores				
			Variable 1: Comunicación organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala	Niveles
<p><b>PG:</b> ¿Existe relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022?</p> <p><b>PE1:</b> ¿Existe relación entre la comunicación interna y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Existe relación entre la comunicación externa y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación entre la comunicación interna y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre la comunicación externa y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p>	<p><b>HG:</b> Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p> <p><b>HE1:</b> Existe relación significativa entre la comunicación interna y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre la comunicación externa y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p>	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación armónica</li> <li>Relaciones entre colaboradores</li> <li>Motivación</li> </ul>	23	Ordinal tipo Likert	Bajo (23-53) Regular (54-84) Alto: (85-115)
			Comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación afectiva</li> <li>Imagen institucional</li> <li>Información oportuna</li> </ul>			
			Comunicación vertical	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación ascendente</li> <li>Comunicación descendente</li> </ul>			
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación entre áreas</li> <li>Solución de conflictos</li> </ul>			
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala	Niveles
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Limpieza</li> <li>Presentación del Personal</li> </ul>	23	Ordinal tipo Likert	Bajo (23-53)

<p><b>PE3:</b> ¿Existe relación entre la comunicación vertical y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Existe relación entre la comunicación horizontal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022?</p>	<p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre la comunicación vertical y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p>	<p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre la comunicación vertical y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li>   <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li>   <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li>   <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Tolerancia</li> </ul>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Regular (54-84) Alto: (85-115)</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y Muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa <b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Alcance:</b> Descriptivo-Correlacional <b>Corte:</b> Transversal</p>	<p><b>Población:</b> 100 trabajadores de una Municipalidad Distrital <b>Muestra:</b> 50 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Pasco</p>		<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para comunicación organizacional Cuestionarios para calidad de servicio</p>		<p><b>Prueba de normalidad_:</b> Kolmogorov Smirnov <b>Prueba de correlación:</b> Spearman</p>	

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Comunicación organizacional	: Según Kreps (1990) la comunicación organizacional se define como el método a través del cual los integrantes adquieren conocimientos cruciales sobre la organización y el desarrollo que tienen lugar en ella.	Se dispuso de un cuestionario organizado por 4 dimensiones, que abarcan 10 indicadores. Aparte, se conforma por 23 ítems politómicos en escala ordinal Likert.	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación armónica</li> <li>• Relaciones entre colaboradores</li> <li>• Motivación</li> </ul>	1-6	Ordinal tipo Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>General</b> Bajo (23-53) Regular (54-84) Alto: (85-115)
			Comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación afectiva</li> <li>• Imagen institucional</li> <li>• Información oportuna</li> </ul>	7-11		
			Comunicación vertical	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación descendente</li> </ul>	12-17		
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación entre áreas</li> <li>Solución de conflictos</li> </ul>	18-23		
Calidad del servicio	Según Parasuraman et al. (1998), citado en Ganga et al. (2019), el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio. se basa	Se dispuso de un cuestionario organizado por 5 dimensiones, que abarcan 15 indicadores. Aparte, se	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del Personal</li> </ul>	1-5	Ordinal tipo Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>General</b> Bajo (23-53) Regular (54-84) Alto: (85-115)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> </ul>	6-9		



	<p>en una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que los proveedores de servicios deben proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio.</p>	<p>conforma por 23 ítems politómicos en escala ordinal Likert.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Tolerancia</li> </ul>	<p>10-14</p> <p>15-18</p> <p>19-23</p>		
--	---	--	---	---	--	--	--

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

---

Denominación	Cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL)
Autor:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Aplicado por:	Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria (2022)
Modificado por:	Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria (2022)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la calidad de servicio
Aplicación:	Usuarios de la municipalidad distrital de Pasco
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cuenta con 23 ítems con 5 alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

---

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

---

Denominación	Cuestionario de comunicación organizacional
Autor:	Lozano Merino, Harumi Elizabeth (2022)
Procedencia:	Estados Unidos
Aplicado por:	Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria (2022)
Modificado por:	Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria (2022)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la comunicación organizacional
Aplicación:	Usuarios de la municipalidad distrital de Pasco
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 4 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cuenta con 23 ítems con 5 alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

---

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre la calidad de servicio. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
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 a los usuarios?					
5	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia para los usuarios?					
	<b>FIABILIDAD</b>					
6	¿La Municipalidad brinda sus servicios de manera precisa hacia los usuarios?					
7	¿Considera que la información que se brinda en la Municipalidad es precisa para los usuarios?					
8	¿Considera que el personal de la Municipalidad transmite confianza a los usuarios?					
9	¿Considera que el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones a los problemas de los usuarios?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10	¿Considera que el personal de la Municipalidad atiende de manera rápida a los usuarios?					

11	¿Considera que el personal de la Municipalidad atiende de manera eficiente a los usuarios?					
12	¿Considera que el personal de la Municipalidad requiere preguntar a los colegas acerca de los procesos y/o soluciones?					
13	¿Considera que el personal de la Municipalidad brinda solución a los problemas de los usuarios de manera rápida?					
14	¿Considera que el personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a los problemas de los usuarios?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
15	¿Considera que el personal de la Municipalidad demuestra seguridad a los usuarios?					
16	¿Considera que el personal de la Municipalidad transmite confianza a los usuarios?					
17	¿Considera que el personal de la Municipalidad manifiesta respuestas confiables y seguras a los usuarios?					
18	¿Considera que el personal de la Municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas para los usuarios?					
	<b>EMPATÍA</b>					
19	¿Considera que el personal de la Municipalidad se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?					
20	¿Considera que el personal de la Municipalidad atiende con cordialidad a los usuarios?					
21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?					
22	¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?					
23	¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?					

**Autor:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)

**Adaptado por:** Lozano Merino, Harumi Elizabeth (2022)

**Enlace:** [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano\\_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre la comunicación organizacional. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
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?					
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>					
7	¿Mantiene una buena comunicación con los colaboradores 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?					

**Autor:** Lozano Merino, Harumi Elizabeth (2022)

**Adaptado por:** Lozano Merino, Harumi Elizabeth (2022)

**Enlace:** [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano\\_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

#### Anexo 4. Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Conbach

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al.(2017)



## Anexo 6. Carta de presentación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 08 de Noviembre del 2022

**Señor (a):**

Abog. Cristian Requiz Echevarria

**Gerente General**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA PASCO**

**Nº de Carta** : 248 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 8 de noviembre del 2022

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **LORENZO VELASQUEZ, ELIZABETH GLORIA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PASCO, 2022.”**

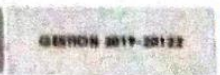
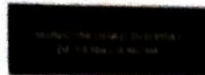
Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

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

Atentamente,

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

## Anexo 7. Carta de aceptación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Yanacancha, 01 de diciembre del 2022

**CARTA N° 389-2022-GM-MDY/PASCO**

**Dra. Helga Ruth MAJO MARRUJO**  
**JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO-CAMPUS LIMA ATE**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PASCO, 2022**

**REF: INFORME N° 561-2022-GDS-MDY/PASCO**  
**CARTA N° 248-2022-UCV-VA-EPG-F05Lo3/J.**

De mi Consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi atento saludo y referirme en relación al documento de la referencia lo siguiente:  
Que, con fecha 21 de noviembre del año en curso, su distinguida Entidad solicita AUTORIZACION para que la Srta. LORENZO VELASQUEZ, Elizabeth Gloria REALICE INVESTIGACION titulado "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PASCO, 2022", dentro de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco; Nuestra Municipalidad es una entidad que siempre permite este tipo de investigaciones para el beneficio de algún estudiante el cual busca superar y desarrollar su profesional.

En ese sentido, el que suscribe AUTORIZA que la mencionada señorita estudiante de la Universidad que usted dignamente dirige, realice su respectiva investigación por el plazo que se determine en coordinación con su Universidad. Para ello, se brindará las facilidades del caso para el buen desarrollo en su investigación.

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

**Atentamente,**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA**  
**PASCO**  
  
**Abog. Regis Chauca Christian A.**  
**GERENTE MUNICIPAL**

## Anexo 8. validación de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. German Vicente GARAY FLORES

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es La comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

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

Atentamente.

---

Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria  
D.N.I: 71853242

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 1: Comunicación Organizacional**

“Proceso mediante el cual los miembros aprenden información vital sobre su organización y los cambios que tienen lugar dentro de ella”. (Kreps, 1990, p.2)

#### **Dimensiones de la variable 1:**

##### **Dimensión 1: Comunicación Interna**

Se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017, p.8).

##### **Dimensión 2: Comunicación Externa**

Se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, a través de diversos canales de comunicación, con el objetivo de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017, p.8).

##### **Dimensión 3: Comunicación Vertical**

Se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los sujetos que conforman la institución, para que, de esta manera, se pueda intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019, p.10).

#### **Dimensión 4: Comunicación Horizontal**

Conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019, p.10).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Comunicación Organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles y rangos
<p><b>Comunicación Interna</b> Se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017, p.8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación armónica</li> <li>• Relaciones entre colaboradores</li> <li>• Motivación</li> </ul>	1 - 6	<p><b>General</b> Bajo (23-53) Regular (54-84) Alto: (85-115)</p>
<p><b>Comunicación Externa</b> Se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, a través de diversos canales de comunicación, con el objetivo de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017, p.8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación afectiva</li> <li>• Imagen institucional</li> <li>• Información oportuna</li> </ul>	7 - 11	
<p><b>Comunicación Vertical</b> Se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los sujetos que conforman la institución, para que, de esta manera, se pueda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación descendente</li> </ul>	12 - 17	

<p>intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019, p.10).</p>			
<p><b>Comunicación Horizontal</b>  Conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019, p. 10).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre áreas</li> <li>• Solución de conflictos</li> </ul>	<p>18 - 23</p>	

Autor: Pinto (2017) y Papic (2019)

Adaptado Por: Elizabeth Gloria Lorenzo Velásquez, 2022.

## **Variable 2:** Calidad de Servicio

“Juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio”. (Parasuraman 1998, p. 64)

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1: Tangibilidad**

“Apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo”. (Zeithaml 2009, p.419)

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

“Que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas”. (Beheshtinia y Azad 2019, p.30)

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

“Es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades”. (Raziei 2018, p. 30)

#### **Dimensión 4: Seguridad**

“Es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece”. (Maghsoodia 2019, p.25)



## **Dimensión 5: Empatía**

“El desarrollo tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades”.  
(Yadollahia 2018, p.7).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles y rangos
<b>Tangibilidad</b> Apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo. (Zeithaml 2009, p.419)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del Personal</li> </ul>	1 - 5	<b>General</b> Bajo (23-43) Regular (54-84) Alto (85-115)
<b>Fiabilidad</b> Que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas. (Beheshtinia y Azad 2019, p.30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	6 - 9	
<b>Capacidad de Respuesta</b> Es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades. (Raziei 2018, p. 30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	10 - 14	
<b>Seguridad</b> Es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> </ul>	15 - 18	

la calidad de lo que se ofrece. (Maghsoodia 2019, p.25)			
<b>Empatía</b> El desarrollo tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades. (Yadollahia 2018, p.7).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>Tolerancia</li> </ul>	19 - 23	

Autor: Zeithaml (2009), Beheshtinia y Azad (2019), Razinei (2018), Maghsoodia (2019) y Maghsoodia (2019)

Adaptado Por: Elizabeth Gloria Lorenzo Velásquez (2022).

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna</b>								
1	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?	x		x		x		
2	¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?	x		x		x		
3	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?	x		x		x		
4	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	x		x		x		
5	¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?	x		x		x		
6	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Externa</b>								
7	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?	X		x		x		
8	¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?	X		x		x		
9	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?	X		x		x		
10	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?	x		x		x		
11	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?							
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación Vertical</b>								
12	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?	X		x		x		
13	¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?	X		x		x		
14	¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?	x		x		x		
15	¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?	x		x		x		
16	¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a sus subordinados?	x		x		x		
17	¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Comunicación Horizontal</b>								
18	¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?	X		X		X		
19	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?	X		X		X		
20	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?	X		X		X		
21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	X		X		X		
22	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	X		X		X		

23	¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Garay Flores, Germán Vicente              **DNI: 10790283**

**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica.....

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

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

**30 de noviembre del 2022.**



-----

**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivas?	x		x		x		
2	¿La Municipalidad emplea equipos en buen estado que permitan brindar un buen servicio?	x		x		x		
3	¿Los colaboradores de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra?	x		x		x		
4	¿Los materiales tales como banners, entre otros brindan información oportuna?	x		x		x		
5	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La Municipalidad brinda sus servicios de manera precisa?	X		x		x		
7	¿La información que se les brinda en la Municipalidad es precisa?	X		x		x		
8	¿El personal de la Municipalidad le transmite confianza?	X		x		x		
9	¿Cuándo presenta algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones?	X		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera rápida?	x		x		x		
11	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera eficiente?	x		x		x		
12	¿El personal de la Municipalidad para atenderlo requiere de preguntar a otros acerca de los procesos y/o solución?	x		x		x		
13	¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?	x		x		x		
14	¿El personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Considera que el personal de la Municipalidad demuestra seguridad a los usuarios?	x		x		x		
16	¿Considera que el personal de la Municipalidad transmite confianza a los usuarios?	x		x		x		
17	¿Considera que el personal de la Municipalidad manifiesta respuestas confiables y seguras a los usuarios?	x		x		x		
18	¿Considera que el personal de la Municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas para los usuarios?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	x		x		x		
20	¿El personal de la Municipalidad los atiende con cordialidad?	x		x		x		
21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	x		x		x		
22	¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?	x		x		x		

23	¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Garay Flores, Germán Vicente      **DNI: 10790283**

**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica.....

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

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

**30 de noviembre del 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Raúl Jaime VELASQUEZ CRISTOBAL

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es La comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

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

Atentamente.

---

Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria  
D.N.I: 71853242



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 1: Comunicación Organizacional**

“Proceso mediante el cual los miembros aprenden información vital sobre su organización y los cambios que tienen lugar dentro de ella”. (Kreps, 1990, p.2)

#### **Dimensiones de la variable 1:**

##### **Dimensión 1: Comunicación Interna**

Se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017, p.8).

##### **Dimensión 2: Comunicación Externa**

Se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, a través de diversos canales de comunicación, con el objetivo de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017, p.8).

##### **Dimensión 3: Comunicación Vertical**

Se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los sujetos que conforman la institución, para que, de esta manera, se pueda intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019, p.10).

#### **Dimensión 4: Comunicación Horizontal**

Conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019, p.10).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Comunicación Organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles y rangos
<p><b>Comunicación Interna</b> Se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017, p.8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación armónica</li> <li>• Relaciones entre colaboradores</li> <li>• Motivación</li> </ul>	1 - 6	<p><b>General</b> Bajo (23-53) Regular (54-84) Alto: (85-115)</p>
<p><b>Comunicación Externa</b> Se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, a través de diversos canales de comunicación, con el objetivo de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017, p.8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación afectiva</li> <li>• Imagen institucional</li> <li>• Información oportuna</li> </ul>	7 - 11	
<p><b>Comunicación Vertical</b> Se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación descendente</li> </ul>	12 - 17	

<p>sujetos que conforman la institución, para que, de esta manera, se pueda intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019, p.10).</p>			
<p><b>Comunicación Horizontal</b>  Conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019, p. 10).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre áreas</li> <li>• Solución de conflictos</li> </ul>	<p>18 - 23</p>	

Autor: Pinto (2017) y Papic (2019)

Adaptado Por: Elizabeth Gloria Lorenzo Velásquez, 2022.

## **Variable 2:** Calidad de Servicio

“Juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio”. (Parasuraman 1998, p. 64)

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1: Tangibilidad**

“Apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo”. (Zeithaml 2009, p.419)

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

“Que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas”. (Beheshtinia y Azad 2019, p.30)

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

“Es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades”. (Raziei 2018, p. 30)

#### **Dimensión 4: Seguridad**

“Es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece”. (Maghsoodia 2019, p.25)

#### **Dimensión 5: Empatía**

“El desarrollo tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades”. (Yadollahia 2018, p.7).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles y rangos
<p><b>Tangibilidad</b> Apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo. (Zeithaml 2009, p.419)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del Personal</li> </ul>	1 - 5	<p><b>General</b> Bajo (23-43) Regular (54-84) Alto (85-115)</p>
<p><b>Fiabilidad</b> Que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas. (Beheshtinia y Azad 2019, p.30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	6 - 9	
<p><b>Capacidad de Respuesta</b> Es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades. (Raziei 2018, p. 30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	10 - 14	

<p><b>Seguridad</b> Es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. (Maghsoodia 2019, p.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> </ul>	<p>15 - 18</p>	
<p><b>Empatía</b> El desarrollo tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades. (Yadollahia 2018, p.7).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>Tolerancia</li> </ul>	<p>19 - 23</p>	

Autor: Zeithaml (2009), Beheshtinia y Azad (2019), Raziei (2018), Maghsoodia (2019) y Maghsoodia (2019)

Adaptado Por: Elizabeth Gloria Lorenzo Velásquez (2022).



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna</b>							
1	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?	x		x		x		
2	¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?	x		x		x		
3	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?	x		x		x		
4	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	x		x		x		
5	¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?	x		x		x		
6	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Externa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?	X		x		x		
8	¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?	X		x		x		
9	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?	X		x		x		
10	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?	x		x		x		
11	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación Vertical</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?	X		x		x		
13	¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?	X		x		x		
14	¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?	x		x		x		
15	¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?	x		x		x		
16	¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a sus subordinados?	x		x		x		
17	¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Comunicación Horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?	X		X		X		
19	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?	X		X		X		

<b>20</b>	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?	X		X		X		
<b>21</b>	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	X		X		X		
<b>22</b>	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	X		X		X		
<b>23</b>	¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **VELASQUEZ CRISTOBAL, Raúl Jaime DNI: 04015275**

Especialidad del validador: **Estadística e investigación científica Matemática Física**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**01 de diciembre del 2022.**



-----

**Firma del Experto Informante.**

Dr. VELASQUEZ CRISTOBAL, Raúl Jaime  
RGA. No. D.C, E. 0059-2014

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivas?	x		x		x		
2	¿La Municipalidad emplea equipos en buen estado que permitan brindar un buen servicio?	x		x		x		
3	¿Los colaboradores de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra?	x		x		x		
4	¿Los materiales tales como banners, entre otros brindan información oportuna?	x		x		x		
5	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La Municipalidad brinda sus servicios de manera precisa?	X		x		x		
7	¿La información que se les brinda en la Municipalidad es precisa?	X		x		x		
8	¿El personal de la Municipalidad le transmite confianza?	X		x		x		
9	¿Cuándo presenta algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones?	X		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera rápida?	x		x		x		
11	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera eficiente?	x		x		x		
12	¿El personal de la Municipalidad para atenderlo requiere de preguntar a otros acerca de los procesos y/o solución?	x		x		x		
13	¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?	x		x		x		
14	¿El personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Considera que el personal de la Municipalidad demuestra seguridad a los usuarios?	x		x		x		
16	¿Considera que el personal de la Municipalidad transmite confianza a los usuarios?	x		x		x		
17	¿Considera que el personal de la Municipalidad manifiesta respuestas confiables y seguras a los usuarios?	x		x		x		
18	¿Considera que el personal de la Municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas para los usuarios?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	x		x		x		
20	¿El personal de la Municipalidad los atiende con cordialidad?	x		x		x		

21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	x		x		x	
22	¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?	x		x		x	
23	¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador.    **VELASQUEZ CRISTOBAL, Raúl Jaime DNI: 04015275**

Especialidad del validador: **Estadística e investigación científica Matemática Física**

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

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

**01 de diciembre del 2022.**



.....  
**Firma del Experto Informante.**

**Dr. VELASQUEZ CRISTOBAL, Raúl Jaime**  
**RGA. No. D.C, E. 0059-2014**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Raúl Jaime VELASQUEZ CRISTOBAL

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es La comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

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

Atentamente.



---

Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria  
D.N.I: 71853242

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 1: Comunicación Organizacional**

“Proceso mediante el cual los miembros aprenden información vital sobre su organización y los cambios que tienen lugar dentro de ella”. (Kreps, 1990, p.2)

#### **Dimensiones de la variable 1:**

##### **Dimensión 1: Comunicación Interna**

Se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017, p.8).

##### **Dimensión 2: Comunicación Externa**

Se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, a través de diversos canales de comunicación, con el objetivo de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017, p.8).

##### **Dimensión 3: Comunicación Vertical**

Se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los sujetos que conforman la institución, para que, de esta manera, se pueda intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019, p.10).

#### **Dimensión 4: Comunicación Horizontal**

Conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019, p.10).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Comunicación Organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles y rangos
<p><b>Comunicación Interna</b> Se logra a través de la distribución organizacional, que proporciona un canal de comunicación para las personas con el objetivo de fomentar la colaboración, inculcar una comunicación constante, facilitar la integración de los empleados y contribuir a su desarrollo a través de la motivación (Pinto, 2017, p.8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación armónica</li> <li>• Relaciones entre colaboradores</li> <li>• Motivación</li> </ul>	1 - 6	<p><b>General</b> Bajo (23-53) Regular (54-84) Alto: (85-115)</p>
<p><b>Comunicación Externa</b> Se enfoca en trazar y transferir información de la institución al público, a través de diversos canales de comunicación, con el objetivo de mantener relaciones externas o públicas, con el fin de conservar una buena imagen institucional, obsequiar una comunicación afectiva y ofrecer datos oportunos a los usuarios (Pinto, 2017, p.8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación afectiva</li> <li>• Imagen institucional</li> <li>• Información oportuna</li> </ul>	7 - 11	
<p><b>Comunicación Vertical</b> Se presenta entre individuos tienen ocupaciones en niveles distintos en el organigrama de la organización, con la finalidad de adquirir una óptima comunicación entre los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación descendente</li> </ul>	12 - 17	



<p>sujetos que conforman la institución, para que, de esta manera, se pueda intercambiar datos o información de manera ascendente, ya que fue presentado por un sujeto de nivel superior en su institución (Papic, 2019, p.10).</p>			
<p><b>Comunicación Horizontal</b>  Conocida como comunicación lateral, se da entre miembros de un equipo o grupo de trabajadores que se localizan en un nivel jerárquico semejante o igualitario; en otras palabras, la comunicación se da entre oficinas que se relacionan para resolver inconvenientes. Como tal, es considerado como adecuado para instaurar una coordinación pertinente y generar unidad en la institución (Papic, 2019, p. 10).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre áreas</li> <li>• Solución de conflictos</li> </ul>	<p>18 - 23</p>	

Autor: Pinto (2017) y Papic (2019)

Adaptado Por: Elizabeth Gloria Lorenzo Velásquez, 2022.

## **Variable 2:** Calidad de Servicio

“Juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio”. (Parasuraman 1998, p. 64)

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1: Tangibilidad**

“Apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo”. (Zeithaml 2009, p.419)

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

“Que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas”. (Beheshtinia y Azad 2019, p.30)

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

“Es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades”. (Raziei 2018, p. 30)

#### **Dimensión 4: Seguridad**

“Es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece”. (Maghsoodia 2019, p.25)

#### **Dimensión 5: Empatía**

“El desarrollo tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades”. (Yadollahia 2018, p.7).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles y rangos
<b>Tangibilidad</b> Apariencia física y la infraestructura proporcionada al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo. (Zeithaml 2009, p.419)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del Personal</li> </ul>	1 - 5	<b>General</b> Bajo (23-43) Regular (54-84) Alto (85-115)
<b>Fiabilidad</b> Que se refiere a cada paso hasta que el cliente o usuario recibe el servicio o producto, incluido el proceso de resolución de problemas. (Beheshtinia y Azad 2019, p.30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	6 - 9	
<b>Capacidad de Respuesta</b> Es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y proporcionar rápidamente soluciones a sus quejas o ambigüedades. (Raziei 2018, p. 30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	10 - 14	

<p><b>Seguridad</b> Es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita y crear credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. (Maghsoodia 2019, p.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> </ul>	<p>15 - 18</p>	
<p><b>Empatía</b> El desarrollo tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios y proporciona un servicio personalizado para satisfacer esas necesidades. (Yadollahia 2018, p.7).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>Tolerancia</li> </ul>	<p>19 - 23</p>	

Autor: Zeithaml (2009), Beheshtinia y Azad (2019), Razinei (2018), Maghsoodia (2019) y Maghsoodia (2019)  
Adaptado Por: Elizabeth Gloria Lorenzo Velásquez (2022).

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna</b>							
1	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿La comunicación interna permite el cumplimiento de la visión y organización de la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Existe una buena relación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la Municipalidad?	X		X		X		
6	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Externa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Mantiene una buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la Municipalidad?	X		X		X		
9	¿Mantiene una buena imagen de la Municipalidad frente a los usuarios externos?	X		X		X		
10	¿Se mantiene informado de los procesos y cambios internos de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios externos?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación Vertical</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?	X		X		X		
13	¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?	X		X		X		
14	¿Emplea un lenguaje formal con sus superiores?	X		X		X		
15	¿Mantiene una buena comunicación con sus subordinados?	X		X		X		
16	¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a sus subordinados?	X		X		X		
17	¿Emplea un lenguaje formal con sus subordinados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Comunicación Horizontal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Coordina su trabajo con las áreas necesarias para cumplir con este?	X		X		X		
19	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para la continuidad de las actividades?	X		X		X		
20	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?	X		X		X		

21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	X		X		X	
22	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	X		X		X	
23	¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada comunicación?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador.      CALDERON CARHUAS, Edwin Alfonso DNI: 04085334

Especialidad del validador: Gestión Publica y Desarrollo Local

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

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

01 de diciembre del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivas?	x		x		x		
2	¿La Municipalidad emplea equipos en buen estado que permitan brindar un buen servicio?	x		x		x		
3	¿Los colaboradores de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra?	x		x		x		
4	¿Los materiales tales como banners, entre otros brindan información oportuna?	x		x		x		
5	¿Los materiales que emplean para otorgar información, presentan claridad y coherencia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La Municipalidad brinda sus servicios de manera precisa?	X		x		x		
7	¿La información que se les brinda en la Municipalidad es precisa?	X		x		x		
8	¿El personal de la Municipalidad le transmite confianza?	X		x		x		
9	¿Cuándo presenta algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en darle soluciones?	X		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera rápida?	x		x		x		
11	¿Cuándo el personal de la Municipalidad los atiende lo hace de manera eficiente?	x		x		x		
12	¿El personal de la Municipalidad para atenderlo requiere de preguntar a otros acerca de los procesos y/o solución?	x		x		x		
13	¿El personal de la Municipalidad les brinda solución a sus problemas de manera rápida?	x		x		x		
14	¿El personal de la Municipalidad se encuentra dispuesto a dar solución a sus problemas?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Considera que el personal de la Municipalidad demuestra seguridad a los usuarios?	x		x		x		
16	¿Considera que el personal de la Municipalidad transmite confianza a los usuarios?	x		x		x		
17	¿Considera que el personal de la Municipalidad manifiesta respuestas confiables y seguras a los usuarios?	x		x		x		
18	¿Considera que el personal de la Municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas para los usuarios?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Se interesa por resolver los conflictos que se pueden presentar?	x		x		x		
20	¿El personal de la Municipalidad los atiende con cordialidad?	x		x		x		



21	¿Comunica a los encargados pertinentes cuando se presentan conflictos?	x		x		x	
22	¿El personal de la Municipalidad se preocupa por brindar una información oportuna y verídica?	x		x		x	
23	¿Los procesos para brindar la atención en la Municipalidad permiten que se desarrolle en un tiempo óptimo?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador.      **CALDERON CARHUAS, Edwin Alfonso DNI: 04085334**

Especialidad del validador: **Gestión Publica y Desarrollo Local**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**01 de diciembre del 2022.**



Firma del Experto Informante.

## Anexo 9: Prueba piloto

### Primera variable

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23
1	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4
3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
14	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
18	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
24	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4







## **Anexo 10. Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PASCO, 2022**

Estimado/a participante, mi nombre es Lorenzo Velásquez, Elizabeth Gloria, y me encuentro cursando la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por ello estoy ejecutando una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022"

Su participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, y la información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio.

El proceso completo consiste en completar dos cuestionarios, con una duración aproximada de 5 a 10 minutos cada uno.

He leído y entiendo el objetivo del presente estudio.

Por lo tanto, acepto y estoy de acuerdo en participar, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente

Si (x)

No ()

## Anexo 11. Tabla de juicio de expertos.

**Tabla 5**

*Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables*

Expertos	Criterio			Observación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dr. Germán Vicente Garay Flores	X	X	X	Los instrumentos son aplicables
Dr. Raúl Jaime Velásquez Cristóbal	X	X	X	
Mag. Edwin Alfonso Calderón Carhuas	X	X	X	

Los cuestionarios empleados para medir las variables comunicación organizacional y calidad del servicio, se sometieron a un procedimiento de juicio de expertos, comprobándose su validez, de acuerdo con los criterios indicados.

## Anexo 12. Tablas de prueba de confiabilidad

**Tabla 6**

Prueba de confiabilidad de la variable comunicación organizacional

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Comunicación organizacional	23	0.905	Muy alta
D1: Comunicación interna	6	0.892	Muy alta
D2: Comunicación externa	5	0.855	Muy alta
D3: Comunicación vertical	6	0.918	Muy alta
D4: Comunicación horizontal	6	0.868	Muy alta

Se expone en la Tabla que los datos recogidos de la variable 1 y sus dimensiones, obtenidos de un grupo piloto de 25 trabajadores, presentan niveles de confiabilidad muy altos; lo cual denota que el instrumento es confiable (Tupanta et al., 2017).

**Tabla 7**

Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 2: Calidad de servicio	23	0.927	Muy alta
D1: Tangibilidad	5	0.908	Muy alta
D2: Fiabilidad	4	0.942	Muy alta
D3: Capacidad de respuesta	5	0.943	Muy alta
D4: Seguridad	4	0.883	Muy alta
D5: Empatía	5	0.949	Muy alta

Se expone en la Tabla que los datos recogidos de la variable 2 y sus dimensiones, obtenidos de un grupo piloto de 25 trabajadores, presentan coeficientes Alfa de Cronbach muy altos; lo cual denota que el instrumento es confiable. Tupanta et al. (2017)



### Anexo 13. Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

Variable/Dimensión	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	0.927	50	0.004
Comunicación interna	0.911	50	0.001
Comunicación externa	0.958	50	0.076
Comunicación vertical	0.898	50	0.000
Comunicación horizontal	0.918	50	0.002
Calidad de servicio	0.930	50	0.006

En la tabla se aprecia la Sig.< 0.05 para las variables y mayoría de las dimensiones (excepto la comunicación externa), indicando que los datos no tienen distribución normal; por lo que, para la prueba de contrastación de las hipótesis de investigación corresponde la prueba de Spearman. (Regla: Si la Sig. > 0.05 los datos tienen distribución normal).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Pasco, 2022", cuyo autor es LORENZO VELASQUEZ ELIZABETH GLORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARAY FLORES GERMAN VICENTE <b>DNI:</b> 10790283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 02- 01-2023 15:15:55

Código documento Trilce: TRI - 0506811