



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia
organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa
Cruz, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fustamante Diaz, Dann Alber (orcid.org/0000-0002-6451-9181)

ASESORES:

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

Dr. Clement Garcia, Adolfo Alberto (orcid.org/0009-0004-9983-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, 2024", cuyo autor es FUSTAMANTE DIAZ DANN ALBER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 30-07-2024 09:00:42

Código documento Trilce: TRI - 0838234





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FUSTAMANTE DIAZ DANN ALBER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DANN ALBER FUSTAMANTE DIAZ DNI: 70760691 ORCID: 0000-0002-6451-9181	Firmado electrónicamente por: DFUSTAMANTED el 30-07-2024 16:04:38

Código documento Trilce: TRI - 0838233

Dedicatoria

Este proyecto va dedicado con amor a mis Padres (Segundo y Gloria), a mis hermanas (Cateriny, Pamela y Melissa), y a mi esposa Edilma e hija Camila; por brindarme su apoyo incondicional y permitir desarrollarme tanto en lo personal y profesionalmente.

Dann Alber

Agradecimiento

Agradezco a la Dra. Salazar Cabrejos Rosa Eliana por sus enseñanzas y apoyo con el desarrollo de mi proyecto de investigación.

Dann Alber

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de comunicación laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024	15
Tabla 2	Nivel de trabajo en equipo de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024	16
Tabla 3	Nivel de satisfacción de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024	17
Tabla 4	Nivel de motivación de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024	18
Tabla 5	Nivel de eficiencia organizacional de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024	19

Resumen

La tesis propone una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en la entidad, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 y 17. Se utilizó una metodología aplicada de enfoque cuantitativo para explorar variables como trabajo en equipo, satisfacción laboral, motivación, eficiencia y comunicación laboral, a través de un cuestionario con 25 ítems. Se empleó Excel para analizar los resultados y se tomó una muestra de 34 empleados de la entidad. En cuanto a los resultados, se encontró que el 68% de los trabajadores encuestados presentaron un nivel medio de comunicación laboral, mientras que el 71% se ubicó en un nivel medio de trabajo en equipo. Respecto a la satisfacción laboral, la mayoría (71%) se situó en un nivel medio, al igual que en el nivel de motivación laboral, donde el 62% se encontraba en un nivel medio. Finalmente, en la eficiencia organizacional, el 65% de los trabajadores se ubicaron en un nivel medio. En resumen, los resultados muestran un nivel medio en las variables analizadas, lo que sugiere la necesidad de implementar la estrategia de gestión comunicativa propuesta para mejorar la eficiencia organizacional en la municipalidad distrital.

Palabras Clave: Nivel de comunicación, ambiente laboral, trabajadores, desarrollo motivacional.

Abstract

The thesis proposes an institutional communication management strategy to improve organizational efficiency in the entity, in line with Sustainable Development Goals (SDG) 8 and 17. An applied methodology of quantitative approach was used to explore variables such as teamwork, satisfaction, work, motivation, efficiency and work communication, through a questionnaire with 25 items. Excel was used to analyze the results and a sample of 34 employees of the entity was taken. Regarding the results, it was found that 68% of the workers surveyed presented a medium level of work communication, while 71% were at a medium level of teamwork. Regarding job satisfaction, the majority (71%) were at a medium level, as was the level of work motivation, where 62% were at a medium level. Finally, in organizational efficiency, 65% of the workers were at a medium level. In summary, the results show a medium level in the variables analyzed, which suggests the need to implement the proposed communicative management strategy to improve organizational efficiency in the district municipality.

Keywords: Level of communication, work environment, workers, motivational development.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, los cambios en la sociedad son muy dinámicos, transformativos, competitivos y tecnológicos con fuerte presencia de nuevas tecnologías de la comunicación y la información, que se contraponen con el bajo nivel de gestión de la comunicación al interior de las entidades públicas, que no les permite cumplir eficientemente con sus servicios. Lo anterior, ha originado que se plantee la necesidad de implementar modelos de gestión de la comunicación, para mejorar la eficiencia organizacional, teniendo como finalidad la mejora de las relaciones interpersonales de los trabajadores y de estos con los usuarios de los servicios públicos que oferta el municipio, respetando la igualdad y horizontalidad de la comunicación institucional, para mejorar la eficiencia de organización municipal.

En relación al municipio donde se realizó este estudio, trabajan 34 servidores públicos, y se rige por la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley 27972), en donde especifica que los gobiernos locales son entidades autónomas responsables de la gestión del bienestar social y la calidad de vida de la población. En esta entidad existe una comunicación interna coloquial sin protocolos entre los trabajadores y también existe una comunicación institucional mediante Memorando, oficio, informes; lo cual permite comunicarse internamente entre trabajadores y áreas administrativas. El área de Recursos Humanos (RR. HH), es la oficina encargada de verificar y controlar la vida laboral del personal para un buen funcionamiento de sus labores. En dicha entidad, no se cuenta con una oficina responsable de la gestión de la comunicación que permita fortalecer y mejorar la comunicación interna y externa, es por ello que existe un bajo nivel de comunicación entre trabajadores de las diferentes áreas administrativas y una deficiente comunicación entre el municipio y la población.

Esta entidad oferta los servicios municipales como limpieza pública, servicio de agua para consumo humano, seguridad ciudadana, parques. En esta Entidad se evidenció barreras institucionales de comunicación de sus integrantes debido al mal manejo de las relaciones laborales, lo que generó relaciones conflictivas al interior de la unidad, esto derivó en conflictos, ocasionando que los objetivos de la institución no llegaran a ser cumplidos. Por lo tanto, la intención de la investigación

propuesta fue orientar y brindar estrategias para que el municipio tenga una eficiencia en cuanto a comunicación y tener un buen clima institucional a través de una adecuada gestión de comunicación que asegure el éxito a largo plazo mejorando la productividad, la cultura organizacional, la innovación y conexiones con los servidores de la unidad.

La deficiente gestión de la comunicación en la municipalidad ha tenido muchas consecuencias negativas para empleados y funcionamiento general de la institución, incluida una baja moral y desmotivación entre los que laboran, una extensión del ausentismo y rotación de personal, una baja productividad y la eficacia del trabajo, una imagen pública negativa y un aumento de conflictos y la disminución de la colaboración como resultado de la falta de comunicación adecuada. Tal como lo corrobora Estrada (2020) en su Revista de Gestión y Desarrollo, la mala gestión de la comunicación en una entidad pública puede tener repercusiones negativas en bienestar de empleados, en cuanto a calidad de servicios brindados e imagen de la institución. Es importante que la entidad tome medidas para mejorar el ambiente laboral y promover una cultura organizacional positiva, que mejore la eficiencia organizacional.

Cabe señalar que este estudio se estableció mediante el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 08, que pretende suscitar un desarrollo inclusivo y sostenible, en el empleo y el trabajo digno para todos y teniendo como meta el inciso 8.1 que pretende impulsar medidas políticas enfocadas en el avance que respalden las labores productivas, la generación de empleos dignos, la iniciativa empresarial, la originalidad y la innovación, y promover la regularización y la expansión de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, inclusive a través del acceso a servicios financieros. Así mismo esta investigación estuvo inmersa en el desarrollo de objetivo sostenibles N° 17, que tiene como objetivo promover alianzas en el sector público para promover juntos el desarrollo sostenible. Considerando la problemática planteada en la realidad problemática, se formuló el siguiente problema: ¿Cómo la gestión de la comunicación institucional mejora la eficiencia de la organización en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024?

Para justificación teórica, Maslow menciona con su teoría del trabajo en equipo que un individuo o un conjunto de personas logra mejores resultados trabajando colectivamente, organizándose, planificando y apoyándose entre los miembros, y no realizando actividades de forma individual. En cuanto a la justificación metodológica se centró en que se van abordar instrumentos de recojo de información que nos permitieron obtener resultados favorables y corroborar las teorías y estrategias de la gestión de la comunicación para optimizar la eficiencia organizacional y así tener un mayor nivel de productividad en entidad pública. Asimismo, este proyecto se justificó socialmente porque no solo benefició a los empleados, sino también a la comunidad en general al promover el bienestar, la productividad de los servicios públicos.

El objetivo principal de la tesis fue proponer una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024. Se consideran los siguientes objetivos específicos, a) identificar el nivel de comunicación interna y externa de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024, b) identificar el nivel de trabajo en equipo de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024, c) identificar el nivel de satisfacción y motivación de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024, d) identificar el nivel de eficiencia organizacional de los trabajadores en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024, e) validar la propuesta gestión comunicativa institucional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024.

Respecto al contexto del ámbito internacional, Herrero (2020) afirma en su revista que la formalidad se ha transformado estratégicamente en un instrumento de comunicación para las compañías tanto interna como externamente. Además, el protocolo es una de las vías transcendentales para fortalecer la imagen de la empresa. Este estudio analiza los eventos y cómo comunican, el estilo y el compromiso de una organización, facilitan la comunicación con los clientes y crean experiencias, superando algunas prácticas de comunicación habituales en entornos comerciales e institucionales. Por su parte Mora (2021) en su investigación consideró como objetivo mediante la metodología con enfoque mixto, se (datos cuantitativa y cualitativas), de diseño no experimental. El instrumento aplicado a los

empleados (94) fue el cuestionario a 94 empleados, los resultados se obtuvieron a través de una muestra no probabilístico, se concluye que las anotaciones no son consideradas por sus jefes, no existe información reciente y, pero si desconfianza entre compañeros.

Asimismo, en Perú de acuerdo a la evaluación realizada por Rivera (2022) teniendo como objetivo establecer el vínculo entre el ambiente organizacional en el Gobierno Regional de Pasco y la comunicación interna, aplicando una metodología de tipo no experimental nivel básico, llegando a la siguiente conclusión: aplicando dos cuestionarios de veinte preguntas con la finalidad de medir las variables de tipo Likert, llegó a la siguiente conclusión: se demostró que existe un vínculo entre el ambiente de la organización de los empleados (servidores o empleados) del Gobierno Regional de Pasco-2019 y la comunicación interna, con una probabilidad de error de 1, 265%. Así, por ejemplo, Paico (2024) corroboró la relación de gestión de la comunicación pública y eficiencia - eficacia en el Municipio del distrital de Sayán, aplicando una metodología de tipo sustantiva y descriptiva, con un método correlacional, enfocándose en 44 servidores públicos nombrados, evaluando la capacidad de las relaciones interpersonales dentro de la institución pública y el nivel de satisfacción que tienen al laborar a una entidad pública a diferencia de laborar en un entidad privada, teniendo como resultado que los empleados prefieren trabajar en entidad privadas puesto que evidenciaron que en las organizaciones privadas estos son beneficiados con una estructura sólida de liderazgo, metas claras, formación y requerimientos que influyen a un clima laboral positivo, dejando inclusive en evidencia que en el ámbito estatal existe la precariedad es esta materia.

Esta situación alarmante también atraviesa el ámbito local donde se desarrolló la presente tesis, tal como lo indica Pérez et al. (2023) en su tesis estudió el vínculo que existe en proporción a la comunicación interna estratégica y la producción de los colaboradores administrativos del centro poblado San Francisco, aplicando un desarrollo metodológico de tipo aplicada, mediante una orientación cuantitativa con diseño no-experimental, seleccionando una población de 70 servidores administrativos, se evaluó que la producción del personal administrativo y la gestión de la comunicación institucional tiene un vínculo significativo con un análisis de correlación del 0.810.

El trabajo en grupo es una táctica de aprendizaje social muy eficaz que ayuda a adquirir una variedad de destrezas básicas mientras exploran y perciben conocimientos complicados. Huamaní et al. (2021) lo define como estrategia de aprendizaje que permite a los docentes mantenerse actualizados en una variedad de contenidos prácticos, actitudinales y conceptuales. El objetivo fue determinar de qué manera se relacionan el trabajo en equipo y la capacitación continua. El trabajo utiliza un enfoque cuantitativo. El resultado del cuestionario con la escala Likert es inferior a 0.05. Esto permite llegar a la conclusión de que las variable independiente y dependiente guardan una relación positiva. Sin embargo, Ruiz et al. (2022) propone que se debe trabajar en equipo para optimizar el conocimiento de alumnos aplicando el conocimiento a situaciones de la vida real. Por otro lado, Ube (2024) afirmó que un estudio sistemático se llevó a cabo para valorar el trabajo en equipo. La muestra consistió en cuarenta estudiantes de secundaria de varios colegios. Se emplearon encuestas como técnicas y cuestionarios como herramientas. Los resultados mostraron que todo lo evaluado recibió puntuaciones altas, con una puntuación media superior a 4 puntos. Esto indica que los participantes percibieron positivamente el impacto del trabajo en equipo. Por lo tanto, el trabajo grupal es una estrategia de aprendizaje efectiva.

Por su parte Diaz (2020) determinó el grado de ambiente organizacional y su vínculo con la complacencia de trabajo que tienen los colaboradores del área administrativa del Ministerio Público de Lambayeque, aplicando un desarrollo metodológico de tipo cuantitativa, con muestra de 124 colaboradores que pertenecen a los tres regímenes laborales, estableciendo la siguiente conclusión: Existe un nivel de clima laboral que no es favorable, existiendo un nivel parcial de insatisfacción en los colaboradores administrativos en la sede Chiclayo de la fiscalía del distrito Fiscal Lambayeque. Así mismo Merino et al. (2023) menciona que la gestión de la comunicación institucional implica organizar y supervisar todos los medios de comunicación en una organización y garantizar la entrega precisa de información a las personas pertinentes. Con el objetivo de facilitar un flujo de información claro y coherente, este proceso incluyó la planificación, ejecución, rastreo e inspección, para alcanzar los objetivos, es fundamental fomentar la colaboración efectiva y reducir los errores interpretativos.

Para abordar la investigación es necesario definir algunos de los términos con respecto a las dimensiones utilizadas en el estudio, por ello en su revista Chere et al (2021) menciona que el pilar de una buena gestión de la comunicación está prácticamente basado en relaciones interpersonales entre sus participantes dentro de la organización. Por ello, en numerosas organizaciones se considera que la comunicación es eficaz y está muy bien orientada, ya que se confía en herramientas como los medios de difusión, la intranet, las reuniones grupales y campañas de interacción entre sus colaboradores para evitar problemas. En la práctica, sin embargo, ocurren eventos inesperados en el proceso de comunicación, porque estas herramientas no siempre son efectivas para transmitir información sobre planes de trabajo o actividades relacionadas con el bienestar y desempeño de la organización. Muchas veces, esto se debe a que los gerentes no involucran a todos los socios en la transmisión de información, sino que la dirigen a un determinado grupo, lo que puede causar confusión o interrupciones en mensajes importantes para el desarrollo de un proceso u operación.

Según Saldaña et al. (2022) la comunicación es un pilar principal en las entidades, puesto que fortalece la identificación de los empleados, con el objetivo principal de apoyar la consecución de los resultados integrales y concretos dentro de la misma. Este tipo de comunicación, al proporcionarles información importante, suficiente y muy oportuna, lo que a su vez refuerza su integración y genera imagen positiva en la organización de sus productos o servicios. Así mismo menciona que la comunicación externa en el contexto de la eficiencia organizacional se refiere como una empresa interactúa y transmite información a las partes externas que se encuentren interesados, como pueden ser clientes, proveedores, socios comerciales y la comunidad en general. Esta comunicación incluye mensajes sobre productos y servicios, valores corporativos, responsabilidad social, logros, y otras informaciones que sean relevantes y pueda afectar la percepción y reputación de la organización.

Torres (2022) en su tesis, fundamenta la relación directa que hay tanto en la gestión efectiva de la comunicación y la mejora de la eficiencia organizacional, manifestando que crear un ambiente de trabajo productivo y positivo al fomentar la transparencia, la participación, el compromiso, la resolución de conflictos, el sentido

de pertenencia, la claridad en los roles y expectativas, y la innovación, contribuyen a mejorar la eficiencia y eficacia organizacional y sobre todo a impulsar el éxito a largo plazo de la empresa. De esta manera, dando énfasis a las dimensiones del presente estudio es necesario entender que gestionar la comunicación estratégica en una municipalidad implica planificar, ejecutar y evaluar acciones comunicativas que guarden relación con los objetivos de la comunidad.

Por su parte Olivera (2022) manifiesta que la eficiencia organizacional se precisa como capacidad de una entidad y utilizar sus recursos de modo óptimo, logrando sus objetivos con el mínimo desperdicio de esfuerzo y tiempo. Se trata de encontrar y aplicar los métodos más efectivos y económicos para realizar tareas y alcanzar metas, garantizando así que los recursos disponibles se aprovechen de la manera más racional y productiva posible. Es por ello que Ambrosio (2023) en su investigación busca qué relación tiene la gestión administradora directa y alta con la satisfacción de usuarios en la ciudad de Lima. El estudio cuantitativo contó con 357 trabajadores y una muestra de 78, utilizando encuestas y la escala Likert. Asumiendo un resultado de correlación positiva significativa (Rho de Spearman de 0,870) entre ambos aspectos. Por otro lado, Miguez (2021) encontró que el 33% de los trabajadores administrativos en dos países latinos tenían insignificante nivel de satisfacción laboral, atribuido a que no existe un liderazgo empresarial para motivar al personal, esto representó un 10% menos que en el 2019.

Para Guerrero (2022) su objetivo fue cómo estudiar la comunicación y Clima organizacional en docentes de la Institución en la que laboran, aplicando un desarrollo metodológico de tipo cuantitativo de tipo explicativo correlacional, aplicando de forma virtual dos encuestas, estableciendo la siguiente conclusión, se determinó que la comunicación en una organización si influye en la variable clima organizacional, por su parte Calderón (2023) tuvo como objetivo establecer el vínculo proporcional al clima profesional y la producción de los colaboradores administrativos en Ministerio De Salud (MINSa), la aplicación se desarrolló a 70 servidores administrativos, estableciendo la siguiente conclusión: Se ha concluido que la producción del personal y ambiente laboral de la red de Salud tiene un vínculo significativo con la finalidad de conseguir un RHO de Spearman del 0.810.

El propósito del estudio de Calderón et al (2024) fue asemejar los factores de motivación que influyen en la mejora y estabilidad en empleados que trabajan en San Pedro de Lloc. También enfatizó la importancia de notar las tipologías organizadas de la sociedad para aumentar la variedad y la orientación del trabajo. El método utilizado fue un estudio de causalidad transversal, no experimental y una encuesta aleatoria a 49 funcionarios públicos. La información se procesó mediante SPSS y se concluyó que los empleados deben estar motivados para realizar su trabajo de manera efectiva.

Cabe decir que la filosofía de trabajo de Paredes et al. (2020) permite desarrollar un modelo eficaz, teniendo en cuenta la organización y el ambiente de trabajo, la gestión y sinergia aumentan la productividad, por ello la proyección y valoración de los conocimientos de trabajo son fundamentales del equipo en beneficio de la institución. Ochoa (2020) también señala que el trabajo en equipo se complementa con varias estrategias y procedimientos que aplican los socios para alcanzar las metas, es importante utilizar habilidades y destrezas para motivarse y lograr resultados óptimos.

Para Hurtado et al (2022) el objetivo de su estudio fue determinar si el liderazgo municipal y la comunicación interna afectan el compromiso organizacional. Después del análisis de confiabilidad y validez, encontraron que el cuestionario era adecuado, siendo el método hipotético deductivo, tipo básico, diseño experimental. La población de estudio fue de 180 empleados administrativos, como muestra fueron 123 empleados. En conclusión, los resultados muestran que la influencia de la gestión municipal y la comunicación interna en el compromiso organizacional es estadísticamente significativa. Por su parte Vilca (2021) estableció un vínculo respecto a la comunicación dentro de la institución y el ambiente de los trabajadores que laboran dentro de la Universidad, aplicando un desarrollo metodológico de tipo básica con delineación no-experimental, determinando una muestra de 87 personas, llegando a la conclusión de que se presenta un vínculo significativo del ambiente laboral y la comunicación interna respecto a los colaboradores administrativos de la Universidad.

Cruzada (2020) quien señala la percepción de diversas circunstancias y sucesos recurrentes que resultados improductivos, no existe una gestión de comunicación, pues los empleados no tenían el compromiso con los objetivos de la municipalidad hacia los ciudadanos y la comuna en general, en donde Ñopo (2021) señala que, dentro de un ambiente laboral, un sistema de comunicación permite generar diversos grupos de trabajo que se involucran entre sí, con una visión fuerte de pertenencia a grandes proyectos.

Por otro lado, Rogerio (2019) manifiesta en su tesis, que la relación que existe entre el trabajo conjunto y la eficiencia organizacional es significativa y multifacética. Al promover una cultura de colaboración, las organizaciones pueden mejorar la comunicación, aumentar la productividad, fomentar la innovación, resolver problemas de manera más efectiva, y usar recursos de manera eficiente. Todo esto contribuye a una mayor eficiencia organizacional y, en última instancia, al éxito y sostenibilidad de la organización. Asimismo los resultados realizada por Ayasta (2022) evidencia la relación interna en los colaboradores de e EPSEL (Empresa Prestadora de Servicios de Lambayeque), denotando que esta relación fue del 72%, lo que se clasifica a modo una relación muy positiva y fuerte en el ámbito probabilístico, cumpliendo así con el objetivo general de la investigación, además se identificó que un 55%, percibe la eficiencia organizacional como regular, debido a que la comprensión, competencias y productividad se gestionan de manera que permiten alcanzar buenos resultados en ciertos casos. Siendo un 32% considera que la eficiencia es alta, la eficiencia organizacional de esta entidad pública es baja o deficiente, según un 14%. Se llega a la conclusión de que la comunicación interna y la eficiencia organizacional tienen una relación, con una confianza del 95% en la hipótesis alterna y una relación del 0.720. Se reconoce que existe una relación alta positiva entre las variables analizadas.

Mora (2019) tuvo como objetivo de este proyecto realizar una guía de gestión comunicacional para mejorar la eficacia de los objetivos. El Departamento de Relaciones Externas será responsable de generar información de manera efectiva. El personal involucrado en la comunicación tanto interna como externa debe conocer y aplicar las programaciones establecidas en el modelo de gestión comunicacional. La investigación se realiza de forma cuantitativa, analizando datos

de publicaciones anteriores para comparar resultados y asegurar una eficiencia productiva con recursos adecuados. El resultado es un modelo estable y profesional que perfecciona la inteligencia de la ciudadanía sobre la gestión del Gobierno Provincial.

Según Sumba et al (2022) en Ecuador los trabajos de investigación actuales sobre el clima organizacional como factor en el desempeño laboral se realizan con el objetivo de encontrar que un ambiente laboral inadecuado afecta el desempeño, compromiso, satisfacción y valoración de los compañeros porque no tienen lo que se espera de ellos. Este organismo necesitó comprobar cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los empleados en las Pymes ecuatorianas. Se utilizó un enfoque basado en la investigación bibliográfica, utilizando un enfoque cualitativo que permitió comprobar las características del problema, se optó por métodos inductivos y deductivos y se utilizó la identificación de registros bibliográficos de fuentes secundarias. Se concluyó que la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación, la participación y la evaluación del desempeño son factores de esfuerzo laboral en las micro, pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. Estos factores deben ser considerados en el clima organizacional ya que afecta directamente al esfuerzo laboral.

Asimismo, Calero (2020) muestra que diversas instituciones públicas no trabajaron de acuerdo a las necesidades y demandas de la ciudadanía, porque siguen recibiendo ayuda en los servicios, pero no hay reacciones positivas por parte de la ciudadanía, lo que indica que no hay empatía en estas comunidades, no son efectivas, además de que, a pesar del pedido de cancelación de tarifas, no atendieron sus necesidades e incluso hay casos en que algunos funcionarios acusaron injustamente.

De manera similar, Sri et al (2021) utilizan un enfoque motivacional en su teoría del trabajo en equipo, mencionando que un equipo refuerza y brinda una mejor orientación a las disposiciones para lograr los resultados deseados (metas y objetivos). El trabajo en equipo, independientemente del rango o estatus, permite a las personas ganar más confianza y seguridad en sus acciones. Planifican y

organizan sus actividades, esto nos permite estudiar y analizar las estrategias y teorías que pueden ayudar a mejorar la gestión de comunicación institucional teniendo como resultado una mayor eficiencia organizacional. Asimismo, en su presentación Pineda (2020) propuso estudiar la gestión de la comunicación de alta dirección digital como uno de los objetivos. El estudio concluyó que las teorías consideran a la comunicación como herramienta trascendente para lograr el éxito de las organizaciones.

Por su parte Francia (2022) en su investigación demostró los problemas de gestión y comunicación en su municipalidad, en donde su objetivo fue descubrir cómo se relacionan las percepciones de los usuarios en su distrito. Dicha investigación es de tipo básico, cuantitativo, método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, transversal y simple correlación. El cuestionario de comunicación institucional y gestión municipal se utilizó para evaluar a 145 usuarios y una muestra de 105. con validez de constructo y confiabilidad alfa para estos instrumentos, que se aplicaron a los participantes previo consentimiento informado. Los resultados descriptivos demostraron que, en gestión municipal, el 22.9% cree que esta inconstante es mala, el 70.5% cree que es regular y el 6.7% cree que la gestión es buena. En cuanto a la comunicación institucional, el 84.4% cree que es regular, por lo que se concluye que hay una correlación significativa entre las variables de estudio y un nivel de confianza de $p < 0.05$.

La importancia de los antecedentes anteriormente presentados radica en proporcionar una base sólida para desarrollar la hipótesis y argumentaciones en el presente estudio de investigación, asimismo son esenciales porque proporcionan el contexto, justifican la relevancia, guían el diseño metodológico, evitan la duplicación de esfuerzos y fortalecen la interpretación de resultados. Todo esto contribuyó a la calidad e impacto de dicha tesis, asegurando que el trabajo de investigación esté bien fundamentado y alineado con el conocimiento existente.

Conforme a lo señalado se planteó como hipótesis: Si, se propone una buena gestión de la comunicación institucional, entonces, mejora la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024.

II. METODOLOGÍA

Dicha investigación fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativa que buscó obtener nuevos conocimientos sobre las variables de estudio. Bedoya (2020) indica que se realizarán procesos metódicos y organizados, iniciando con la observación de la realidad problemática y desarrollando pasos de investigación en términos de medición cuantitativa. De la misma manera Guevara et al (2020) se refiere a ampliar el conocimiento fundamental de un tema y generar nuevas ideas. Estrategias cuantitativas que permitan obtener resultados y conclusiones estadísticos significativos, establecer la realidad estudiada mediante información verdadera y confiable.

Por otro lado, Sánchez (2019) indica que el enfoque cuantitativo se concentra en recopilar y estudiar datos para comprender fenómenos y responder preguntas, con el objetivo principal de obtener resultados objetivos, reproducibles y generalizables a una población más grande.

La tesis consideró la gestión de la comunicación institucional como una variable independiente. Según Astelarra (2024) menciona que es un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se relacionan con la comunicación dentro de una organización. Esto incluye crear habilidades de comunicación externa e interna, establecer canales de comunicación efectivos, gestionar imagen y reputación de la entidad y coordinar mensajes coherentes y claros. Este proceso abarca la planificación, ejecución, seguimiento y control de medios de comunicación, tanto externos como internos, con el objetivo de facilitar un flujo de información claro y coherente. Para logara los objetivos de la organización, es primordial promover la colaboración efectiva y minimizar los errores de interpretación. Considerando como dimensiones la comunicación interna, externa y estratégica, correspondiente a la variable independiente gestión de la comunicación institucional.

Por su parte Lozano (2023) indica que la comunicación institucional funciona como estrategia de un plan de comunicación para conocer los servicios, mejoras y logros que tiene la gestión en la entidad.

De la misma manera, la eficiencia organizacional es una variable dependiente que se define por Barradas et al. (2021) como un estándar utilizado para evaluar cómo funciona una organización internamente, centrándose en aspectos como la economía y la técnica. En otras palabras, se trata de hacer las cosas de manera más eficiente y económica, utilizando recursos de manera óptima para conseguir resultados deseados. Se consideró dimensiones como el trabajo en equipo, satisfacción laboral, motivación laboral, nivel de eficiencia y comunicación laboral, donde se aplicó el instrumento del cuestionario.

Para la población y muestra abarcamos todos los elementos que fueron estudiados en la tesis. La población de estudio comprendió de 34 empleados de dicha entidad. Así mismo se consideró a los 34 empleados públicos de la entidad como muestra, en donde Guevara (2019) tomó como muestra la misma cantidad de la población (20) para agilizar el proceso de análisis. Los criterios de inclusión de la muestra participativa rigieron a todos los servidores públicos sean nombrados y contratados. Se excluyó a los participantes que no cumplieron con los requisitos específicos del estudio, tales como la falta de seguir instrucciones previas o la ausencia de criterios de control.

Se utilizó la encuesta como técnica y herramienta de recopilación de datos que fue fundamental para recabar diferentes opiniones de los trabajadores. Mendoza et al (2020) señalan que el instrumento utilizado puede ser físico o virtual y consta de preguntas claras y precisas, donde están ordenadas de manera lógica y consistente. Esta encuesta contó con 25 ítems que estudió la variable eficiencia organizacional, en donde esta será validada mediante cuatro juicios de expertos. De igual forma, para el estudio y proceso de datos se utilizó el programa Excel que analizó el nivel de resultados que revelaron la búsqueda y dar una mejor interpretación. La herramienta de evaluación se desarrolló internamente y su fiabilidad fue mediante el Alfa de Cronbach.

Los aspectos éticos fueron constatados en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, admitido por Resolución del Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, destacando primero el principio de no maleficencia, ya que el autor no buscó recopilar información negativa para sus estudios, si no utilizó dicha información para fines de estudios académicos que fueron respaldados con una propuesta innovadora. Asimismo, se consideró el principio de autonomía lo cual requería la voluntad de cada usuario, sin la necesidad de obligación al ser encuestado. Por otro lado, el principio de justicia, ya que los encuestados fueron tratados de manera justa e imparcial, sin distinción. También se consideró el principio de beneficencia, que hace referencia al buen accionar de los colaboradores y de la entidad. Finalmente, se realizó un seguimiento adecuado de las citas de los autores utilizando los estándares APA Séptima Edición.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de comunicación laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

Comunicación laboral	n	%
Bajo	10	29%
Medio	23	68%
Alto	1	3%
Total	34	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

En esta tabla se muestra los resultados de una evaluación del nivel de comunicación laboral en la entidad. Indicando que el 68% se sitúan en un nivel medio de comunicación y que los empleados se comunican de manera moderada, lo cual es indicativo de un funcionamiento comunicativo básico, pero no necesariamente óptimo. El 29%, tienen un nivel de comunicación laboral bajo, este porcentaje indica que los empleados experimentan deficiencias significativas en la comunicación dentro de la organización, lo que puede reflejar problemas de interacción y transmisión de información. Solo el 3% del total, presenta un nivel alto de comunicación. Este porcentaje es preocupante, indicando que la comunicación eficaz y fluida es rara entre los empleados de esta entidad.

Se debe implementar estrategias para mejorar la comunicación dentro de la entidad, es crucial abordar las barreras actuales y promover una cultura de comunicación abierta y efectiva. Algunas recomendaciones incluyen capacitación en habilidades comunicativas donde se debe invertir en programas de formación para mejorar las habilidades de comunicación de los empleados. Por último, se debe realizar una promoción de cultura de transparencia, que permita fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia y la comunicación abierta para mejorar la confianza y la cooperación entre los empleados.

Tabla 2

Nivel de trabajo en equipo de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

Trabajo en equipo	n	%
Bajo	0	0%
Medio	24	71%
Alto	10	29%
Total	34	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

En la tabla se muestra los resultados de una evaluación del nivel de trabajo en equipo entre los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz para el año 2024. La mayoría de los trabajadores (71%), se localizan en un nivel medio de trabajo en equipo, esto indica que el trabajo en equipo es una práctica común entre los empleados, aunque hay margen para mejorar la eficacia y la cohesión de los equipos. El 24% del total, están en un nivel alto de trabajo en equipo, este grupo representa a los empleados que demuestran una fuerte capacidad para colaborar y trabajar de manera efectiva en equipo, además se encontró que ningún trabajador se ubica en el nivel de trabajo en equipo bajo. Este dato positivo sugiere que, en términos generales, todos los empleados de la municipalidad participan en un nivel de trabajo en equipo que se considera por lo menos moderado o alto.

Los resultados revelan que, aunque no existen deficiencias graves en el trabajo en equipo, hay una oportunidad significativa para fomentar un mayor nivel de colaboración y cohesión. Algunas implicancias y recomendaciones incluyen el desarrollo de programas de capacitación, implementar programas de capacitación específicos para mejorar las habilidades de trabajo en equipo, enfocándose en técnicas de comunicación, resolución de conflictos y gestión de proyectos colaborativos.

Así mismo se debe promover una cultura organizacional que valore y premie el trabajo en equipo. Esto puede incluir incentivos para equipos que logren altos

niveles de rendimiento y cohesión. También se debe integrar prácticas de trabajo en equipo en procesos operativos y de toma de decisiones de la municipalidad para asegurar que todos los empleados estén alineados y comprometidos con los objetivos comunes.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

Satisfacción laboral	n	%
Bajo	5	15%
Medio	24	71%
Alto	5	15%
Total	34	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

En esta tabla se presenta una evaluación del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024. La gran mayoría de los trabajadores (71%), se sitúan en un nivel medio de satisfacción laboral, esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen una percepción moderadamente positiva de sus condiciones de trabajo, aunque no excepcionalmente alta. El 15% del total, muestran un alto nivel de satisfacción laboral, este grupo representa a los empleados que están muy satisfechos con su trabajo y probablemente experimentan una alta motivación y compromiso con la organización. Sin embargo, el 15% del total, se encuentran en un nivel bajo de satisfacción laboral, este pequeño porcentaje indica que hay una minoría de empleados que están insatisfechos con su trabajo, lo que podría reflejar problemas específicos que necesitan ser abordados para mejorar la satisfacción general.

Los resultados sugieren varias implicancias y posibles acciones para la gestión de la municipalidad como la evaluación de factores de insatisfacción, identificar y analizar las causas subyacentes de la insatisfacción laboral entre los empleados para desarrollar estrategias específicas de mejora. Esto podría incluir encuestas

adicionales, entrevistas y grupos focales para profundizar en las preocupaciones y necesidades de los trabajadores.

Fortalecimiento de la cultura organizacional como promover una cultura organizacional que fomente el reconocimiento, la participación y el desarrollo profesional. esto puede ayudar a mover a más empleados del nivel medio al nivel alto de satisfacción y la implementación de programas de bienestar, desarrollar programas de bienestar que aborden tanto los aspectos físicos como emocionales de la satisfacción laboral, tales como actividades de integración, programas de salud mental y oportunidades de capacitación y desarrollo.

Tabla 4

Nivel de motivación de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

Motivación laboral	n	%
Bajo	11	32%
Medio	21	62%
Alto	2	6%
Total	34	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La tabla 4 muestra los niveles de motivación laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024. La mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel de motivación laboral medio, representando el 62% del total, este nivel intermedio puede ser indicativo de una estabilidad relativa en términos de motivación, pero también muestra oportunidades de mejora. El 32% del total, aproximadamente un tercio de los trabajadores no se sienten motivados en su trabajo, lo cual podría ser una señal de insatisfacción laboral o de problemas internos en la organización que afectan la moral de los empleados. Solo el 6% del total, reportan un alto nivel de motivación laboral, este pequeño porcentaje indica que muy pocos empleados se sienten altamente motivados en su trabajo.

Tabla 5

Nivel de eficiencia organizacional de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

Eficiencia organizacional	n	%
Bajo	0	0%
Medio	22	65%
Alto	12	35%
Total	34	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La Tabla 5 muestra los resultados sobre el nivel de eficiencia organizacional de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz en el año 2024. El 65% de los trabajadores se encuentran en un nivel de eficiencia organizacional medio, este es el grupo mayoritario y sugiere que una porción significativa de los empleados opera a un nivel de eficiencia aceptable pero no óptimo. El 35% de los trabajadores (n=12) reportan un alto nivel de eficiencia organizacional. Este grupo considerable de empleados altamente eficientes refleja que más de un tercio de la fuerza laboral cumple o excede las expectativas organizacionales, lo que es un indicio positivo de rendimiento dentro de la municipalidad.

Tabla 6

Resultados de validación de la Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital.

Ítem	Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Promedio	DE	V de Aiken
Título de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Presentación	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Conceptualización de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Objetivos de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Justificación	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Fundamentos	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Principios	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3	3	3	3	3.0	0.00	0.67
Características	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Estructura de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	3	3	3	3	3.0	0.00	0.67
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Estrategias para Implementar la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Evaluación de la Propuesta	Claridad	3	3	3	3	3.0	0.00	0.67
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Promedio								0.97

Nota. Datos extraídos del V de Aiken.

Este resultado que indica la tabla, se validó por juicio de 4 expertos y de acuerdo a su valoración, fue procesado en el programa Microsoft Excel para calcular el V de Aiken, el cual tuvo como resultado 0.97, esto quiere decir que la propuesta está apta para su aplicación.

IV. DISCUSIÓN

Tras presentar los resultados obtenidos con el instrumento utilizado y para comparar este estudio con otros similares, se procede a la siguiente discusión de los resultados.

La primera pregunta está referida a nivel de comunicación laboral que presentan los trabajadores de la entidad, mediante el cuestionario realizado se tiene un (68%) de trabajadores, se sitúan en un nivel medio de comunicación, el 29%, tienen un nivel de comunicación laboral bajo, y solo el 3% del total, presenta un nivel alto de comunicación. Este porcentaje es preocupante, indicando que la comunicación eficaz y fluida es rara entre los empleados de esta municipalidad. Esta variable guarda relación con Estrada (2020) el cual indica que los bajos niveles de comunicación en una entidad pública pueden tener repercusiones negativas en bienestar de empleados, en cuanto a calidad de servicios brindados e imagen de la institución. Es importante que la entidad tome medidas para mejorar el ambiente laboral y promover una cultura organizacional positiva, que mejore la eficiencia organizacional.

En cuanto al nivel de trabajo en equipo de los empleados de entidad, tenemos que el 71% de los trabajadores, se encuentran en un nivel medio de trabajo en equipo, el 24% del total, están en un nivel alto de trabajo en equipo, además se encontró que ningún trabajador se ubica en el nivel de trabajo en equipo bajo. Este dato positivo sugiere que, en términos generales, todos los empleados de la municipalidad participan en un nivel de trabajo en equipo que se considera por lo menos moderado o alto. Estos resultados confirman la investigación realizada por Ruiz et al. (2022) en donde propone que se debe trabajar en equipo para optimizar el conocimiento de alumnos aplicando el conocimiento a situaciones de la vida real.

Por otro lado, Ube (2024) afirmó que un estudio sistemático se llevó a cabo para valorar el trabajo en equipo considerando como muestra cuarenta (40) estudiantes de secundaria de varios colegios. Por su partes Maslow, autor que define que el trabajo en equipo que un individuo o un conjunto de personas logra mejores resultados trabajando colectivamente, organizándose, planificando y apoyándose

entre los miembros, y no realizando actividades de forma individual, de manera similar, Sri et al (2021) utilizan un enfoque motivacional en su teoría del trabajo en equipo, mencionando que un equipo refuerza y brinda una mejor orientación a las disposiciones para lograr los resultados deseados (metas y objetivos).

Para medir la satisfacción laboral de los empleados, se aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que el 71% de los trabajadores tiene una satisfacción laboral media, el 15% de los empleados manifestó un alto nivel de satisfacción laboral y los otros otro 15% de trabajadores reportó una baja satisfacción laboral, señalando que hay una minoría insatisfecha que podría estar enfrentando problemas específicos que necesitan ser abordados para mejorar la satisfacción general. Estos resultados se relacionan con lo expuesto por Miguez (2021) en donde encontró que el 33% de los trabajadores administrativos en dos países latinos tenían insignificante nivel de satisfacción laboral, atribuido a que no existe un liderazgo empresarial para motivar al personal, esto representó un 10% menos que en el 2019.

Así mismo Astelarra (2024) en su estudio realizado entre los colaboradores del área administrativa del Ministerio Público de Lambayeque, obtuvo como resultado que el clima laboral en la sede de Chiclayo de la fiscalía del distrito Fiscal Lambayeque es desfavorable, ya que hay cierta insatisfacción entre los empleados administrativos. Además, se señala que la gestión pública consiste en acciones sistemáticas, participativas e integrales, dirigidas a alcanzar objetivos mediante la integración y coordinación de personas, recursos financieros y materiales. En cuanto a la gestión de la información, esta implica un proceso de diligencia organizacional que incluye el desarrollo y simulación de sistemas de información. Estos sistemas se usan en áreas de gestión para recopilar información de diversas fuentes, protegerla, distribuirla a quienes la necesitan y, finalmente, archivarla o eliminarla.

Poe su parte Ambrosio (2023) en su análisis con respecto a la gestión administrativa directa y de alto nivel, menciona que la satisfacción de los trabajadores en las entidades de Lima, influye en el desarrollo de las organizaciones públicas, en su estudio, basado en datos cuantitativos, involucró a 357 trabajadores con una muestra de 78 personas, utilizando encuestas y la escala Likert. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa (Rho de Spearman de 0.870) entre

estos aspectos. Por ello Estrada (2020), en la Revista de Gestión y Desarrollo, determina que la deficiente comunicación en una entidad pública puede tener un impacto negativo en el bienestar de los empleados, insatisfacción laboral y calidad de los servicios y la imagen institucional. Es esencial que la entidad adopte medidas para mejorar el entorno laboral y promover una cultura organizacional positiva, lo que a su vez aumentará la eficiencia organizacional.

Con respecto al nivel de motivación de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, se obtuvo que un 62 % de trabajadores muestran un nivel de motivación laboral medio, un 32% de los trabajadores no se sienten motivados en su trabajo y un 6% del total reporta un alto nivel de motivación laboral, lo que revela que hay muy pocos empleados que están significativamente motivados en sus tareas laborales.

Comparando con lo expuesto por Sri et al. (2021) en su estudio empleó un enfoque motivacional en su teoría del trabajo en equipo, destacando que un equipo motivado teniendo incentivos salariales que fomenten el crecimiento personal de cada trabajador, fortalece y proporciona una dirección más clara hacia el logro de resultados deseados, como metas y objetivos. Cabe destacar que Calderón et al. (2024), en su estudio buscó entender los factores de motivación que impactan en la mejora y estabilidad de los empleados de San Pedro de Lloc, destacando en su análisis la importancia de considerar las distintas tipologías organizativas en la sociedad para enriquecer la variedad y la orientación del trabajo. Utilizando un enfoque de estudio transversal de causalidad no experimental, aplicando una encuesta aleatoria a 49 funcionarios públicos, para lo cual se empleó SPSS, dicho estudio concluye que la motivación juega un papel fundamental en la efectividad del desempeño laboral de los empleados.

En cuanto al nivel de eficiencia organizacional de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, el estudio realizado determino que el 65% de los trabajadores muestra un nivel medio de eficiencia organizacional, lo que sugiere que la mayoría está cumpliendo con las expectativas básicas de la organización, aunque podría haber espacio para mejorar en términos de rendimiento y efectividad en el trabajo. Este grupo representa una base sólida pero no óptima

para la eficiencia laboral. Por otro lado, el 35% restante de los trabajadores, que equivale a 12 empleados, exhibe un alto nivel de eficiencia organizacional. Este segmento considerable de la fuerza laboral supera las expectativas establecidas, indicando un desempeño excepcional que contribuye positivamente al funcionamiento general de la municipalidad. Es notable que no se encontraron trabajadores con un nivel bajo de eficiencia organizacional, lo que significa que todos los empleados se consideran eficientes en sus roles dentro de la organización. Esto puede interpretarse como un indicador positivo de la gestión de recursos humanos y del clima laboral en la municipalidad, donde la mayoría de los empleados se sienten capaces y productivos en sus funciones.

De igual manera, Torres (2022) profundiza en la importancia de una gestión efectiva de la comunicación para mejorar la eficiencia organizacional. Destaca que cuando las organizaciones promueven un ambiente de trabajo positivo y productivo, caracterizado por la transparencia, la participación activa de los empleados, un alto grado de compromiso, la resolución eficaz de conflictos, un fuerte sentido de pertenencia, claridad en los roles y expectativas, así como la capacidad de innovación, se generan condiciones óptimas para incrementar tanto la eficiencia como la eficacia organizacional. Estos elementos no solo contribuyen a optimizar el desempeño cotidiano de los empleados, sino que también fortalecen la capacidad de la organización para alcanzar sus metas a largo plazo y sostener un éxito continuo. Al enfocarse en la gestión estratégica de la comunicación en entidades como municipalidades, así mismo argumenta que es esencial planificar cuidadosamente, ejecutar con precisión y evaluar de manera sistemática las acciones comunicativas. Esto asegura que las comunicaciones internas y externas estén alineadas con los objetivos y las necesidades de la comunidad, facilitando así una administración más efectiva y una respuesta más eficiente a los desafíos y oportunidades que enfrenta la organización en su contexto específico.

Este proyecto fue propuesto al analizar el instrumento aplicado a los trabajadores de dicha entidad, en donde se observa que hay bajo nivel de comunicación institucional. Así mismo esta propuesta fue validada por juicio de 4 expertos según la tabla 6, la V de Aiken fue de 0.97. Los hallazgos en esta investigación, guardan relación con el antecedente de Pérez et al. (2023) en donde menciona el vínculo

que existe en proporción a la comunicación interna estratégica y la producción de los colaboradores administrativos del centro poblado San Francisco, aplicando un desarrollo metodológico de tipo aplicada, mediante una orientación cuantitativa con diseño no-experimental, seleccionando una población de 70 servidores administrativos, se evaluó que la producción del personal administrativo y la gestión de la comunicación institucional tiene un vínculo significativo con un análisis de correlación del 0.810.

Por su parte Chere et al (2021) menciona que el pilar de una buena gestión de la comunicación está prácticamente basado en relaciones interpersonales entre sus participantes dentro de la organización. Por ello, en numerosas organizaciones se considera que la comunicación es eficaz y está muy bien orientada, ya que se confía en herramientas como los medios de difusión, la intranet, las reuniones grupales y campañas de interacción entre sus colaboradores para evitar problemas.

Finalmente, Saldaña et al. (2022) menciona que comunicación es un pilar principal en las entidades, puesto que fortalece la identificación de los empleados, con el objetivo principal de apoyar la consecución de los resultados integrales y concretos dentro de la misma. Este tipo de comunicación, al proporcionarles información importante, suficiente y muy oportuna, lo que a su vez refuerza su integración y genera imagen positiva en la organización de sus productos o servicios. Así mismo menciona que la comunicación externa en el contexto de la eficiencia organizacional se refiere como una empresa interactúa y transmite información a las partes externas que se encuentren interesados, como pueden ser clientes, proveedores, socios comerciales y la comunidad en general. Esta comunicación incluye mensajes sobre productos y servicios, valores corporativos, responsabilidad social, logros, y otras informaciones que sean relevantes y pueda afectar la percepción y reputación de la organización.

V. CONCLUSIONES

En relación a comunicación laboral, se ha llegado a la conclusión de que hubo un nivel medio de comunicación en los trabajadores (68%) dentro de la entidad, se abordó barreras actuales y se promovió una cultura de comunicación abierta y efectiva.

En cuanto a los resultados encontrados se constató que el nivel de trabajo en equipo de los trabajadores se situó en un nivel medio (71 %), en donde los resultados revelaron que, aunque no existen deficiencias graves en el trabajo en equipo, se puede incluir incentivos para equipos que lograron altos niveles de rendimiento.

Respecto al nivel de motivación, la mayoría de los trabajadores se encontraron en un nivel de motivación laboral medio, representando el 62% del total, este nivel intermedio fue indicativo de una estabilidad relativa en términos de motivación, pero también mostró oportunidades de mejora.

En cuanto a los valores encontrados, se constató que el nivel de eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, se situó en un nivel medio, lo que representa un porcentaje del 65% de los trabajadores lo que indica que es un nivel de eficiencia organizacional aceptable pero no óptimo.

Así mismo, se logró validar la propuesta por juicio de expertos, teniendo en cuenta su experiencia se determinó que esta propuesta fue apta para su aplicación ya que el resultado obtenido por la V de Aiken fue de 0.97.

Finalmente, la validación de la propuesta por los expertos, confirmó la necesidad de aplicar dicha propuesta para mejorar la comunicación institucional puesto que permitió a contribuir mejorar el trabajo en equipo, satisfacer las necesidades y peticiones de los trabajadores, motivar a los trabajadores para que pudieron tener un trabajo óptimo y un trabajo eficiente y eficaz.

VI. RECOMENDACIONES

La primera recomendación es que la entidad debe formar un área específica y asignar presupuesto para la comunicación interna en las unidades administrativas para fortalecer la coordinación departamental, crecer la transparencia de la información y optimizar la eficiencia y la productividad de los empleados. La comunicación interna eficaz es clave para optimizar las operaciones internas y garantizar una gestión eficaz de la ciudad en beneficio del público.

Se recomienda a la entidad a través del Área de Recursos Humanos (RRHH), celebrar y honrar los logros del equipo y entrenar habilidades de trabajo en equipo, como la comunicación y la resolución de conflictos. Estas actividades no solo pueden fortalecer el trabajo en grupo, sino también mejorar la eficiencia de la gestión y la eficiencia laboral en la ciudad.

Para mejorar la motivación de los empleados, se recomienda a la entidad promover el crecimiento personal y profesional brindando oportunidades de desarrollo profesional que se alineen con las aspiraciones individuales.

Para aumentar la eficiencia de los trabajadores, se recomienda a la entidad utilizar ciertas tecnologías, como los sistemas de gestión integrados, que pueden mejorar la eficiencia y la competitividad de los trabajadores al optimizar la integración interna, ajustar los procesos, mejorar la comunicación y facilitar las decisiones estratégicas.

Se solicita a la entidad tomar en cuenta esta propuesta de gestión de comunicación, ya que ha sido validado por juicio de expertos y puede ser aplicable a todos los que laboran en la entidad.

Finalmente, se recomienda a la entidad poner en práctica la propuesta, ya que esto permitirá desarrollar capacidades de comunicación, trabajo en equipo y permitan tener un trabajo óptimo, eficaz y eficiente, cumpliendo con los objetivos y metas trazadas.

REFERENCIAS

- Ambrosio, C. R. M. (2023). *La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/116931>
- Astelarra, O. (2024). *¿Qué es la gestión de la comunicación?*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-gesti%C3%B3n-de-comunicaci%C3%B3n-miren-usoa-astelarra-olamendi-2d8xf/>.
- Ayasta, M. C. A. (2022). *Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99825>
- Barradas, M. M. Rodríguez, L. J. y Maya, E. I. (2021). *Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición*. Redalyc.org.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968301002>
- Calderón, B. R. P. (2023). *Ambiente laboral y productividad del personal administrativo en la red de salud de Condorcanqui 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10681>
- Calderón, C. R. M, y Villon, P. C. R. (2024). *Factores motivacionales que influyen en la productividad laboral de los trabajadores en San Pedro de Lloc*. *Revista de Climatología*, 24, 136-143. <https://doi.org/10.59427/rccli/2024/v24cs.136-143>
- Calero, J. O. H. (2020). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018*. Barranca: UCV.
- Chere, Q. A. J y Alvarado, V. F. A. (2021). *Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)*. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 961-987.
<https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2375>

- Cruzada, V. P. (2020). *Influencia de la gestión de talento humano en la estrategia organizacional de la Municipalidad Distrital de Chilca..* Huancayo: Universidad Continental. Huancayo.
- Diaz, M. C. M. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del distrito fiscal de Lambayeque.* [htRtps://hdl.handle.net/20.500.12727/7372](https://hdl.handle.net/20.500.12727/7372)
- Estrada, B. S. E. (2020). *La importancia de la gestión de la comunicación organizacional para la imagen institucional.* <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24624>.
- Francia, V. V. R. (2022). *La percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76958>
- Guerrero, D. V. Y. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los profesores de la I.E.P.N.P. Félix Tello Rojas Chiclayo, 2021.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88730>
- Guevara, A. G. K., Junior. (2019). *Diseño del saneamiento básico en el Caserío Suruchima, distrito Salas, Lambayeque - 2018.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43081>
- Guevara, A. P. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).* Lima: Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).
- Herrero, J. C. (2020). *El necesario protocolo en la comunicación organizacional.* *La Revista Icono* 14, 8(2), 182. <https://doi.org/10.7195/ri14.v8i2.252>

- Huamaní, H. L. H. y Ruiz, C. A. L. G. (2021). *Trabajo en equipo y formación continua en estudiantes del doctorado en educación de la UNMSM. Horizontes*, 5(21), 1690-1702. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.309>
- Hurtado, G. O. V. Auris, Ñ. A. F y Rubio, C. R. R. (2022). *Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022. República de Perú. Ciencia Latina*, 6(5), 3692-3709. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3349
- Lozano, P. A. L. (2023). *La Comunicación Institucional y La Gestión Municipal según la percepción de los ciudadanos del distrito de Rioja, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.14229/303>
- Mendoza, S. S. C. (2018). *Influencia de la identidad corporativa en el clima laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38736>
- Merino, M. J. L. Soledispa, V. K. I. Mite, C. M. G. y Choez, P. M. S. (2023). *La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. RECIAMUC*, 7(1), 728-743. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.728-743](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743)
- Miguez, G. (2021). *La satisfacción laboral y el liderazgo en los países. Revista de psicología*, 8(5), p. 24-25.
- Mora, P. J. F. (2019). *Modelo de gestión comunicacional del Gobierno Provincial de Tungurahua, para la eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8413>
- Ñopo, O. R. (2021). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020*. Ferreñafe: UCV.

- Ochoa, A. G. M. (2020). *Trabajo en equipo en docentes de la Escuela de Educación Básica San Mauricio, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Piura, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44868>.
- Olivera, P. J. C. (2022). *La relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional: una revisión desde el sector servicios*. *Revista Científica Anfibios*, 5(1), 26-35. <https://doi.org/10.37979/afmurb.2022v5n1.100>
- Paico, F. W. G. I. (2024). *Clima organizacional y gestión pública en la Municipalidad Distrital de Sayán*. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9189>.
- Paredes, M. J. J y Ramos, R. C. (2020). *Team building para mejorar la comunicación interna en la subgerencia de administración de mercados y sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46014>
- Pérez, L. B. C. y Guevara, C. I. I. (2023). *Comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2134>
- Pineda, H. A. E. (2020). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. *Revista Geon*, 7 (1), 9 25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Rivera, F. L. (2022). *La comunicación interna y clima organizacional en el Gobierno Regional de Pasco - 2019*. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2660>.
- Rogério, T. S. M. (2019). *Análisis de la relación entre el trabajo en equipo y la efectividad organizacional en una empresa productora de papel y embalaje de Morelos*. <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/2431>.

- Ruiz, S. Zuñiga, S. y Cruz, A. (2022). *Percepción del aprendizaje con técnicas de trabajo en equipo en estudiantes universitarios. Perception of learning with teamwork techniques by university students*. *Formación universitaria*, 15(1), 73-82. <https://n9.cl/6m8h4>.
- Saldaña, D. E. I. Rodríguez, R. F. H. y Palomino, D. T. (2023). *Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano*. *Economía y Negocios*, 5(1). <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sánchez, F. F. A. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. *Docencia Universitaria*, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sri, A. A. Hasyim, y Nofierni. (2021). *The Role of Teamwork, Work Environment, Compensation System in an Effort to Increase Employee Extrinsic Motivation at the Dompot Dhuafa Integrated Health Hospital*. *European Journal Of Business And Management Research*, 6(1), 182-188. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.1.749>.
- Sumba, B. R. Y. Moreno, G. P. L y Villafuerte, P. N. A. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*. Quito: Dialnet.
- Torres, L. K. L. (2022). *Estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11934>
- Ube, R, C. L. (2024). *Trabajo en equipo como estrategia de aprendizaje en las ciencias sociales*. *Epísteme Koinonía*, 7(13), 346-364. <https://doi.org/10.35381/e.k.v7i13.3241>

Vilca, O. A. C. (2021). *Comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.*
<https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/262>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Categoría.	Definición conceptual.	Definición operacional.	Dimensión.	Indicadores.	Escala de Medición
Gestión de la comunicación institucional	Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se relacionan con la comunicación dentro de una organización. Esto incluye crear habilidades de comunicación externa e interna, establecer canales de comunicación efectivos, gestionar imagen y reputación de la entidad y coordinar mensajes coherentes y claros. (Astelarra, 2024).	Gestión de comunicación involucra aspectos como: comunicación interna institucional, la comunicación externa entre los servidores y los usuarios, y las estrategias comunicativas que se ven involucradas para mejorar el entorno laboral.	Comunicación Interna	Orales	Escala ordinal
				Escritos	
				Electrónicos	
			Comunicación Externa	Alcance de la audiencia y Cobertura mediática	
				Opinión pública	
			Comunicación Estratégica	Contacto físico	
Amabilidad					
	Escucha				

Nota: Elaboración propia.

Eficiencia organizacional	La eficiencia organizacional refiere a capacidades en una entidad para manejar de manera óptima sus recursos (como tiempo, dinero, personal, tecnología, etc.) para lograr metas y objetivos de manera efectiva. Implica la maximización de la producción o los resultados deseados con el pequeño uso de recursos, evitando desperdicios y redundancias (Barradas ,2021).	La eficiencia organizacional está estrechamente relacionada tanto con trabajo en equipo como con la motivación y satisfacción laboral dentro de una organización.	Trabajo en Equipo	Compromiso	Escala Likert
				Empatía	
				Efectividad	
			Satisfacción Laboral	Desempeño	
				Condiciones de trabajo	
				Relación trabajo – empleado	
			Motivación laboral	Condiciones de trabajo	
				Estado de Ánimo	
			Nivel de Eficiencia	Productividad	
				Rendimiento	
			Comunicación laboral	Empatía	
				Confianza	
Compañerismo					

Nota: Elaboración propia.

Anexo: 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluar: Eficiencia organizacional.

Objetivo: Proponer una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024. Asimismo, el cuestionario abordará las dimensiones de trabajo en Equipo, satisfacción laboral, motivación laboral, nivel de eficiencia y comunicación laboral.

INSTRUCCIONES

Esta encuesta contiene unas diferentes preguntas, por favor leer atentamente y responder de manera que crea correcta. Marque con check (✓) la respuesta adecuada. Esta información recibida será abordada de forma confidencial. Gracias.

Para las respuestas, se utilizará la escala de Likert, donde:

VALOR	CARACTERÍSTICA
5	Siempre
4	Frecuentemente
3	Algunas Veces
2	Ocasionalmente
1	Nunca

El máximo puntaje de este test será de 75. Para lo cual se acogerán los siguientes rangos:

60 - 75	ALTO
45 - 59	MEDIO
01 - 44	BAJO

CUESTIONARIO.

VARIABLE: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL		VALOR				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Trabajo en equipo.						
1	Se compromete a aportar lo mejor de sí mismo para lograr los objetivos de todo el equipo.					
2	Creés usted que todos están comprometidos para realizar los trabajos asignados.					
3	Sus superiores se encuentran satisfechos con el desempeño de sus labores.					
4	Ante un problema, sus compañeros o equipo de trabajo le brindan apoyo para dar solución.					
5	Entiende a sus compañeros de trabajo cuando estos le expresan alguna inquietud.					
Dimensión: Satisfacción laboral.						
6	Sus superiores le solucionan satisfactoriamente sus quejas o inquietudes.					
7	El personal que trabaja en la entidad cumple eficientemente con sus obligaciones					
8	Recibe capacitaciones eficaces para realizar sus funciones laborales					
9	Sus superiores consideran como parte de la eficiencia la calidad de sus servicios que brinda.					
10	Se realiza un seguimiento de las acciones y medidas implementadas para garantizar su eficacia y cumplimiento en los trabajadores.					
11	La paga que ve es bastante para compensar con sus necesidades (alimentación, vivienda y vestido).					
Dimensión: Motivación laboral.						
12	Se realiza algún tipo de estrategia de motivación para fortalecer la eficiencia organizacional.					
13	Recibe alguna información continua con respecto a su desempeño laboral.					
14	Se siente con ganas y energía para ejecutar su trabajo apropiadamente.					
15	Las relaciones con sus compañeros de trabajo le motivan a tener un excelente trabajo.					

16	Sus superiores o compañeros de trabajo le motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.					
Dimensión: Nivel de eficiencia.						
17	Considera que al recibir capacitaciones y/o charlas aumentará su rendimiento laboral.					
18	Le brindan los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus labores.					
19	Tiene la capacidad de realizar un buen desempeño laborar con el mínimo tiempo y esfuerzo.					
20	Su colaboración con sus demás compañeros de trabajo es muy productiva					
21	Busca diversas formas para planear su trabajo y que esté terminado a tiempo					
Dimensión: Comunicación laboral.						
22	Cree usted que se tienen en cuenta las sugerencias y comentarios de los trabajadores.					
23	La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta.					
24	Siente confianza para plantear sugerencias para la mejora de procesos y/o procedimientos de trabajo.					
25	Existe una atmósfera de confianza entre usted y sus colegas.					

Nota: Elaboración propia.

Anexo: 3. Evaluación por juicio de expertos

MATRÍZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL.


VARIABLE: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL		CALIFICACIÓN				
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dimensión: Trabajo en equipo.						
1	Se compromete a aportar lo mejor de si mismo para lograr los objetivos de todo el equipo.	1	1	1	1	
2	Creer usted que todos están comprometidos para realizar los trabajos asignados.	1	1	1	1	
3	Sus superiores se encuentran satisfechos con el desempeño de sus labores.	1	1	1	1	
4	Ante un problema, sus compañeros o equipo de trabajo le brindan apoyo para dar solución.	1	1	1	1	
5	Entiende a sus compañeros de trabajo cuando estos le expresan alguna inquietud.	1	1	1	1	
Dimensión: Satisfacción laboral.						
6	Sus superiores le atienden satisfactoriamente sus quejas o inquietudes.	1	1	1	1	
7	El personal que trabaja en la entidad cumple eficientemente con sus obligaciones	1	1	1	1	

8	Recibe capacitaciones eficaces para realizar sus funciones laborales	1	1	1	1	
9	Sus superiores consideran como parte de la eficiencia la calidad de sus servicios que brinda.	1	1	1	1	
10	Se realiza un seguimiento de las acciones y medidas implementadas para garantizar su eficacia y cumplimiento en los trabajadores.	1	1	1	1	
11	La paga que ve es bastante para compensar con sus necesidades (alimentación, vivienda y vestido).	1	1	1	1	
Dimensión: Motivación laboral.						
12	Se realiza algún tipo de estrategia de motivación para fortalecer la eficiencia organizacional.	1	1	1	1	
13	Recibe alguna información continua con respecto a su desempeños laboral.	1	1	1	1	
14	Se siente con ganas y energía para ejecutar su trabajo apropiadamente.	1	1	1	1	
15	Las relaciones con sus compañeros de trabajo le motivan a tener un excelente trabajo.	1	1	1	1	
16	Sus superiores o compañeros de trabajo le motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.	1	1	1	1	
Dimensión: Nivel de eficiencia.						

17	Considera que ha recibido capacitaciones y/o charlas que aumentaron su rendimiento laboral.	1	1	1	1	
18	Le brindan los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus labores.	1	1	1	1	
19	Tiene la capacidad de realizar un buen desempeño laboral con el mínimo tiempo y esfuerzo.	1	1	1	1	
20	Su colaboración con sus demás compañeros de trabajo es muy productiva	1	1	1	1	
21	Busca diversas formas para planear su trabajo y que esté terminado a tiempo	1	1	1	1	
Dimensión: Comunicación laboral.						
22	Cree usted que se tienen en cuenta las sugerencias y comentarios de los trabajadores.	1	1	1	1	
23	La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta.	1	1	1	1	
24	Siente confianza para plantear sugerencias para la mejora de procesos y/o procedimientos de trabajo.	1	1	1	1	
25	Existe una atmósfera de confianza entre usted y sus colegas.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Proponer una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Wilder Angel Alvarado Castillo
Documento de identidad	17531294
Años de experiencia en el área	24 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Cargo	Docente
Número telefónico	953264493
Firma	 ING. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO N° COESPE 154 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
Fecha	3 de junio de 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ALVARADO CASTILLO
Nombres	WILDER ANGEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17531294

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	ENRIQUE WILFREDO CÁRPENA VELÁSQUEZ
Secretario General	FREDY SAENZ CALVAY
Director	IVAN EDUARDO SALVADOR BRICEÑO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	09/08/23
Resolución/Acta	296-2023-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2023-0261
Fecha Matrícula	09/08/2014
Fecha Egreso	27/11/2016

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001924408

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRÍZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL.

VARIABLE: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL		CALIFICACIÓN				
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dimensión: Trabajo en equipo.						
1	Se compromete a aportar lo mejor de si mismo para lograr los objetivos de todo el equipo.	1	1	1	1	
2	Crees usted que todos están comprometidos para realizar los trabajos asignados.	1	1	1	1	
3	Sus superiores se encuentran satisfechos con el desempeño de sus labores.	1	1	1	1	
4	Ante un problema, sus compañeros o equipo de trabajo le brindan apoyo para dar solución.	1	1	1	1	
5	Entiende a sus compañeros de trabajo cuando estos le expresan alguna inquietud.	1	1	1	1	
Dimensión: Satisfacción laboral.						
6	Sus superiores le solucionan satisfactoriamente sus quejas o inquietudes.	1	1	1	1	
7	El personal que trabaja en la entidad cumple eficientemente con sus obligaciones	1	1	1	1	


8	Recibe capacitaciones eficaces para realizar sus funciones laborales	1	1	1	1	
9	Sus superiores consideran como parte de la eficiencia la calidad de sus servicios que brinda.	1	1	1	1	
10	Se realiza un seguimiento de las acciones y medidas implementadas para garantizar su eficacia y cumplimiento en los trabajadores.	1	1	1	1	
11	El paga que ve es bastante para compensar con sus necesidades (alimentación, vivienda y vestido).	1	1	1	1	
Dimensión: Motivación laboral.						
12	Se realiza algún tipo de estrategia de motivación para fortalecer la eficiencia organizacional.	1	1	1	1	
13	Recibe alguna información continua con respecto a su desempeños laboral.	1	1	1	1	
14	Se siente con ganas y energía para ejecutar su trabajo apropiadamente.	1	1	1	1	
15	Las relaciones con sus compañeros de trabajo le motivan a tener un excelente trabajo.	1	1	1	1	
16	Sus superiores o compañeros de trabajo le motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.	1	1	1	1	
Dimensión: Nivel de eficiencia.						
17	Considera que al recibir capacitaciones y/o charlas aumentará su rendimiento laboral.	1	1	1	1	

18	Le brindan los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus labores.	1	1	1	1	
19	Tiene la capacidad de realizar un buen desempeño laborar con el mínimo tiempo y esfuerzo.	1	1	1	1	
20	Su colaboración con sus demás compañeros de trabajo es muy productiva	1	1	1	1	
21	Busca diversas formas para planear su trabajo y que esté terminado a tiempo	1	1	1	1	
Dimensión: Comunicación laboral.						
22	Cree usted que se tienen en cuenta las sugerencias y comentarios de los trabajadores.	1	1	1	1	
23	La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta.	1	1	1	1	
24	Siente confianza para plantear sugerencias para la mejora de procesos y/o procedimientos de trabajo.	1	1	1	1	
25	Existe una atmósfera de confianza entre usted y sus colegas.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Proponer una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Onésimo Mego Núñez
Documento de identidad	16451057
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Señor de Sipán
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	965858816

Firma	
Fecha	03-06-2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MEGO NUÑEZ
Nombres	ONESIMO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16451057

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	VELASQUEZ BENITES ORLANDO
Secretario General	UCEDA DUCLOS SANTIAGO ALBERTO
Director	SANTOS CRUZ TEODULO JENARO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Fecha de Expedición	12/07/2013
Resolución/Acta	1038-2013/UNT
Diploma	A1325565
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001924393

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

MATRÍZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL.


VARIABLE: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL		CALIFICACIÓN				
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dimensión: Trabajo en equipo.						
1	Se compromete a aportar lo mejor de si mismo para lograr los objetivos de todo el equipo.	1	1	1	1	
2	Crees usted que todos están comprometidos para realizar los trabajos asignados.	1	1	1	1	
3	Sus superiores se encuentran satisfechos con el desempeño de sus labores.	1	1	1	1	
4	Ante un problema, sus compañeros o equipo de trabajo le brindan apoyo para dar solución.	1	1	1	1	
5	Entiende a sus compañeros de trabajo cuando estos le expresan alguna inquietud.	1	1	1	1	
Dimensión: Satisfacción laboral.						
6	Sus superiores le solucionan satisfactoriamente sus quejas o inquietudes.	1	1	1	1	
7	El personal que trabaja en la entidad cumple eficientemente con sus obligaciones	1	1	1	1	

8	Recibe capacitaciones eficaces para realizar sus funciones laborales	1	1	1	1	
9	Sus superiores consideran como parte de la eficiencia la calidad de sus servicios que brinda.	1	1	1	1	
10	Se realiza un seguimiento de las acciones y medidas implementadas para garantizar su eficacia y cumplimiento en los trabajadores.	1	1	1	1	
11	El paga que ve es bastante para compensar con sus necesidades (alimentación, vivienda y vestido).	1	1	1	1	
Dimensión: Motivación laboral						
12	Se realiza algún tipo de estrategia de motivación para fortalecer la eficiencia organizacional.	1	1	1	1	
13	Recibe alguna información continua con respecto a su desempeños laboral.	1	1	1	1	
14	Se siente con ganas y energía para ejecutar su trabajo apropiadamente.	1	1	1	1	
15	Las relaciones con sus compañeros de trabajo le motivan a tener un excelente trabajo.	1	1	1	1	
16	Sus superiores o compañeros de trabajo le motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.	1	1	1	1	
Dimensión: Nivel de eficiencia.						
17	Considera que al recibir capacitaciones y/o charlas aumentará su rendimiento laboral.	1	1	1	1	

18	Le brindan los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus labores.	1	1	1	1	
19	Tiene la capacidad de realizar un buen desempeño laborar con el mínimo tiempo y esfuerzo.	1	1	1	1	
20	Su colaboración con sus demás compañeros de trabajo es muy productiva	1	1	1	1	
21	Busca diversas formas para planear su trabajo y que esté terminado a tiempo	1	1	1	1	
Dimensión: Comunicación laboral.						
22	Cree usted que se tienen en cuenta las sugerencias y comentarios de los trabajadores.	1	1	1	1	
23	La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta.	1	1	1	1	
24	Siente confianza para plantear sugerencias para la mejora de procesos y/o procedimientos de trabajo.	1	1	1	1	
25	Existe una atmósfera de confianza entre usted y sus colegas.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Proponer una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Jhonny Juan Requejo Sánchez
Documento de identidad	72854944
Años de experiencia en el área	03 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz
Cargo	Profesional Administrativo de Recursos Humanos
Número telefónico	997 463 619
Firma	
Fecha	04 de Junio del 2024

DECISION: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, validarlo, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad permitirá recoger la información concreta y real de la variable en estudio su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **REQUEJO SANCHEZ**
Nombres **JHONNY JUAN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **72854944**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149425**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001924056

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRÍZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL.


VARIABLE: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL		CALIFICACIÓN				
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dimensión: Trabajo en equipo.						
1	Se compromete a aportar lo mejor de si mismo para lograr los objetivos de todo el equipo.	1	1	1	1	
2	Creer usted que todos están comprometidos para realizar los trabajos asignados.	1	1	1	1	
3	Sus superiores se encuentran satisfechos con el desempeño de sus labores.	1	1	1	1	
4	Ante un problema, sus compañeros o equipo de trabajo le brindan apoyo para dar solución.	1	1	1	1	
5	Entiende a sus compañeros de trabajo cuando estos le expresan alguna inquietud.	1	1	1	1	
Dimensión: Satisfacción laboral.						
6	Sus superiores le solucionan satisfactoriamente sus quejas o inquietudes.	1	1	1	1	
7	El personal que trabaja en la entidad cumple eficientemente con sus obligaciones	1	1	1	1	

8	Recibe capacitaciones eficaces para realizar sus funciones laborales	1	1	1	1	
9	Sus superiores consideran como parte de la eficiencia la calidad de sus servicios que brinda.	1	1	1	1	
10	Se realiza un seguimiento de las acciones y medidas implementadas para garantizar su eficacia y cumplimiento en los trabajadores.	1	1	1	1	
11	El paga que ve es bastante para compensar con sus necesidades (alimentación, vivienda y vestido).	1	1	1	1	
Dimensión: Motivación laboral.						
12	Se realiza algún tipo de estrategia de motivación para fortalecer la eficiencia organizacional.	1	1	1	1	
13	Recibe alguna información continua con respecto a su desempeños laboral.	1	1	1	1	
14	Se siente con ganas y energía para ejecutar su trabajo apropiadamente.	1	1	1	1	
15	Las relaciones con sus compañeros de trabajo le motivan a tener un excelente trabajo.	1	1	1	1	
16	Sus superiores o compañeros de trabajo le motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.	1	1	1	1	
Dimensión: Nivel de eficiencia.						
17	Considera que al recibir capacitaciones y/o charlas aumentará su rendimiento laboral.	1	1	1	1	

18	Le brindan los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus labores.	1	1	1	1	
19	Tiene la capacidad de realizar un buen desempeño laborar con el mínimo tiempo y esfuerzo.	1	1	1	1	
20	Su colaboración con sus demás compañeros de trabajo es muy productiva	1	1	1	1	
21	Busca diversas formas para planear su trabajo y que esté terminado a tiempo	1	1	1	1	
Dimensión: Comunicación laboral.						
22	Cree usted que se tienen en cuenta las sugerencias y comentarios de los trabajadores.	1	1	1	1	
23	La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta.	1	1	1	1	
24	Siente confianza para plantear sugerencias para la mejora de procesos y/o procedimientos de trabajo.	1	1	1	1	
25	Existe una atmósfera de confianza entre usted y sus colegas.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Proponer una estrategia de gestión comunicativa institucional para mejorar la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz, 2024
Nombres y apellidos del experto	Gusman Ayala Mena
Documento de identidad	16662859
Años de experiencia en el área	03
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de Pomalca
Cargo	Gerente Municipal
Número telefónico	920492616
Firma	 ING° GUSMAN AYALA MENA <small>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</small> <small>DNI: 16662859</small>
Fecha	06 de Junio del 2024

DECISION: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, validarlo, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad permitirá recoger la información concreta y real de la variable en estudio su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **AYALA MENA**
Nombres **GUSMAN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16662859**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **JEANNETTE CECILIA TANTALEAN RODRIGUEZ**
Secretario General **ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES**
Director **JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **16/01/23**
Resolución/Acta **0802-2022-UCV**
Diploma **052-186710**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **31/08/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002022462



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 30/07/2024 09:17:50-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo: 4. Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach

ANALISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

ENCUESTADOS	ITEMS																									SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
E1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	3	1	1	2	2	53
E2	5	3	3	4	5	4	2	4	3	2	2	1	1	4	1	1	5	1	4	3	3	1	1	3	2	68
E3	3	3	3	5	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	4	1	3	1	3	3	3	1	1	3	4	63
E4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	1	3	1	2	5	1	4	3	4	1	1	4	2	63
E5	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	2	2	5	3	2	1	3	1	3	4	4	1	4	4	2	81
E6	4	4	2	3	3	3	5	2	5	1	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	80
E7	4	3	3	5	3	2	2	1	3	1	2	1	1	4	1	1	3	2	3	4	4	3	3	4	2	65
E8	4	3	5	4	5	3	4	2	5	1	2	1	3	4	2	1	4	2	4	5	4	2	3	4	5	82
E9	4	3	3	2	3	5	5	4	5	2	2	1	5	4	4	1	5	3	3	3	3	2	4	5	2	83
E10	4	5	2	4	4	4	3	3	5	3	3	1	1	4	1	1	3	1	5	4	5	3	2	4	3	78
E11	5	3	3	4	5	3	5	1	2	3	5	1	2	3	2	1	3	5	3	4	5	1	1	3	2	75
E12	4	2	3	3	4	2	2	2	4	2	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	2	5	4	2	2	74
E13	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	1	1	4	3	1	5	4	3	4	5	2	2	5	2	77
E14	5	4	3	4	5	3	4	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	4	2	3	4	3	78
E15	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	2	1	2	4	3	1	4	5	3	5	3	1	1	4	3	79
E16	4	2	5	4	4	2	3	1	5	2	3	2	1	5	2	2	3	2	4	5	3	2	2	4	2	74
E17	4	3	3	3	5	3	4	2	3	1	5	5	3	3	2	1	5	4	4	3	5	2	3	4	3	83
E18	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	2	1	4	4	2	1	5	5	4	3	4	4	1	4	2	85
E19	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	4	1	3	1	3	4	3	2	1	4	4	66
E20	4	4	4	3	4	2	3	3	3	5	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	5	1	1	4	2	76
E21	4	3	3	2	3	4	5	1	4	3	3	1	1	4	2	5	3	5	3	5	3	2	2	4	3	78
E22	4	5	4	4	5	3	4	2	5	2	5	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	2	98
E23	4	3	3	3	4	4	5	3	5	2	3	2	4	4	2	1	3	1	5	3	5	4	1	4	5	83
E24	4	4	4	4	3	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	5	1	1	3	2	65
E25	4	3	3	4	3	4	5	5	5	2	3	4	2	5	4	1	3	1	4	3	4	2	1	4	2	81
E26	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	1	4	2	4	5	4	4	1	5	2	88
E27	4	4	3	3	5	4	3	2	3	5	2	2	5	4	2	1	3	1	3	4	4	4	2	5	2	80
E28	4	3	4	2	3	3	5	5	4	2	3	2	1	3	5	1	4	1	5	5	4	1	5	4	2	81
E29	4	4	3	3	4	5	4	4	5	2	2	4	2	5	2	3	3	1	5	5	5	4	1	4	5	89
E30	4	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	2	5	5	2	1	3	3	3	4	4	2	2	4	5	84
E31	4	3	3	3	5	4	3	3	4	2	4	2	1	4	2	3	4	1	5	4	4	2	1	4	2	77
E32	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	2	1	1	3	2	4	3	1	3	4	5	2	5	4	2	81
E33	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	5	1	3	2	3	4	4	2	2	4	2	74
E34	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	5	1	2	4	2	4	4	3	5	4	4	3	2	4	2	82
VARIANZA	0.176	0.665	0.458	0.665	0.675	0.752	0.869	1.616	0.987	1.405	0.969	1.257	2.188	0.537	1.360	1.356	0.595	2.136	0.581	0.537	0.558	1.204	1.633	0.381	1.101	
SUMATORIA DE VARIANZAS	24.663																									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	75.145																									

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario \rightarrow **0.70**
 k : Número de ítems del instrumento \rightarrow 25
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. \rightarrow 24.663
 S_c^2 : Varianza total del instrumento. \rightarrow 75.145

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.70 Nuestro instrumento es muy confiable

Anexo: 4. V de Aiken de la validación del instrumento de la propuesta

Validación de la Propuesta por V de Aiken

Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

Item	Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Promedio	DE	V de Aiken
Título de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Presentación	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Conceptualización de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Objetivos de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Justificación	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Fundamentos	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Principios	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3	3	3	3	3.0	0.00	0.67
Características	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Estructura de la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	3	3	3	3	3.0	0.00	0.67
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Estrategias para Implementar la Propuesta	Claridad	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Evaluación de la Propuesta	Claridad	3	3	3	3	3.0	0.00	0.67
	Coherencia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	4	4	4	4	4.0	0.00	1.00
Promedio								0.97


MCs. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
 N° COESPES 154
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SPAIN S.A.C.
 Escuela Profesional de Administración
Dr. Onglesimo Mego Nunez
 Licenciado en Administración
 CLAD N° 02946




ING° GUSMAN AYALA MENA
 OICOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 DNI: 16662859

Anexo: 5. Evaluación de la propuesta por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, 2024

Yo, **Wilder Ángel Alvarado Castillo**, identificado con DNI N° 17531294, con Grado Académico de **Doctor en Ciencias de la Educación** en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001924408:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título de la Propuesta, Presentación, Conceptualización de la Propuesta, Objetivos de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios, Características, Estructura de la Propuesta, Estrategias para Implementar la Propuesta y Evaluación de la Propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
99%	98%	99%	99%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: La propuesta expuesta por el Maestrante, ha sido validado demostrando contextualización, aplicabilidad y pertinencia. De acuerdo a la base teórica expuesta es aplicable para la mejora de la comunicación institucional.

OBSERVACIONES: NINGUNA

Chiclayo, 03 de Julio del 2024.

Dr. **Wilder Ángel Alvarado Castillo**, Código de registro de Sunedu: 0001924408

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Cargo: Docente


D^{TO} WILDER ÁNGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo
DNI N° 17531294
EXPERTO

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)****FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN UNA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, 2024**

Yo, **Onésimo Mego Núñez**, identificado con DNI N° 16451057, con Grado Académico de **Doctor en Administración** en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001924393:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título de la Propuesta, Presentación, Conceptualización de la Propuesta, Objetivos de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios, Características, Estructura de la Propuesta, Estrategias para Implementar la Propuesta y Evaluación de la Propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024”**.

C. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	98%	98%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es validada bajo la teoría expuesta para la mejora de la comunicación institucional, siendo una propuesta aplicable, pertinente y contextualizado. Esto permitirá el cumplimiento de los objetivos trazados.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 03 de Julio del 2024.

Dr. **Onésimo Mego Núñez**, Código de registro de Sunedu: 0001924393

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán, Cargo: Docente



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Escuela Profesional de Administración
CLAD
Dr. Onésimo Mego Núñez
Licenciado en Administración
CLAD N° 02946

Dr. Onésimo Mego Núñez
DNI N° 16451057
EXPERTO

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)****FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN UNA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, 2024**

Yo, **Jhonny Juan Requejo Sánchez**, identificado con DNI N° 72854944, con Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** en la Universidad César Vallejo S.A.C., con código de inscripción en SUNEDU N° 0001924056:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título de la Propuesta, Presentación, Conceptualización de la Propuesta, Objetivos de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios, Características, Estructura de la Propuesta, Estrategias para Implementar la Propuesta y Evaluación de la Propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024**".

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		

7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
99%	99%	99%	99%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta demuestra aplicabilidad, contextualización y pertinencia y guarda relación con las teorías expuestas. Por ende, se valida para su aplicación.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 03 de Julio del 2024.

Mg. **Jhonny Juan Requejo Sánchez**, Código de registro de Sunedu: 0001924056
 Centro de labores: Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz, Cargo: Profesional Administrativo de Recursos Humanos

Dr. Jhonny Juan Requejo Sánchez
 DNI N° 72854944
EXPERTO

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)****FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN UNA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, 2024**

Yo, **Gusman Ayala Mena**, identificado con DNI N° 16662859, con Grado Académico de **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad** en la Universidad Cesar Vallejo.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título de la Propuesta, Presentación, Conceptualización de la Propuesta, Objetivos de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios, Características, Estructura de la Propuesta, Estrategias para Implementar la Propuesta y Evaluación de la Propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: ***“Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024”***.

g. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

h. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
99%	98%	99%	99%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es validada y podrá ser aplicada, ya que demuestra aplicabilidad, contextualización y pertinencia. Esto guarda relación con las teorías mencionadas y puede ser aplicable para mejorar la comunicación institucional.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 03 de Julio del 2024.

Dr. **Gusman Ayala Mena**, Centro de labores: Municipalidad Distrital de Pomalca, Gerente Municipal


ING° GUSMAN AYALA MENA
DNI: 16662859

Dr. Gusman Ayala Mena
DNI N° 16662859

Anexo: 6. Reporte de similitud en software Turnitin

3032488&lang=es&o=2425947788

DANN ALBER FUSTAMANTE DIAZ | Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

100 / 100

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	4 %
2 repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3 hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4 repositorio.udd.cl Fuente de Internet	1 %
5 www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
6 www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
7 repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 %
8 dominio.de.ciencias... Fuente de Internet	<1 %
9 Entregado a Corporaci... Trabajo de estudiante	<1 %
10 es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11 es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12 repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13 useh.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
14 www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
15 Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	<1 %

Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Fustamante Diaz, Dann Alber (orcid.org/0000-0002-6451-9181)

ASESORES:
Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)
Clement Garcia, Adolfo Alberto (orcid.org/0000-0002-6936-0114)

LÍNEA DE INVESTIGACION:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHICLAYO - PERU
2024

Versión solo texto del informe | Alta resolución

07:19 2/08/2024

Anexo: 7. Propuesta

TÍTULO DE LA PROPUESTA.

Gestión de la comunicación institucional para la eficiencia organizacional en una municipalidad distrital de la provincia de Santa Cruz, 2024

PRESENTACIÓN

Tomando en cuenta, los resultados en la investigación de acuerdo a las dimensiones estudiadas, el 29% de los trabajadores tienen un nivel de comunicación laboral bajo, un 71% se encuentran en un nivel medio de trabajo en equipo, de la misma manera un 71% se sitúan en un nivel medio de satisfacción laboral, por otro lado un 62 % se encuentran en un nivel de motivación laboral medio y por último el 65% de los trabajadores se encuentran en un nivel de eficiencia organizacional medio, es por ello, que urge esta propuesta la cual será dirigida a los trabajadores de la entidad.

Esta propuesta nos va a permitir orientar, unificar las ideas de los trabajadores para que puedan trabajar en equipo con mucha más eficiencia, de manera que se puedan conseguir los objetivos de establecidos por la institución y así mismo aumentar la productividad y sobre todo que se sienta motivados internamente y externamente en beneficio de la comunidad.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.

Las recomendaciones incluyen realizar capacitación y talleres para fortalecer la capacidad de todo el personal de la unidad. De esta forma, la gestión de la comunicación de la organización se ajustará según las variables identificadas en el estudio, especialmente la comunicación interna, externa y estratégica, lo que incidirá directamente en la eficacia de la organización. También destacamos que la formación es un motivador esencial, ya que ayuda a aumentar la profesionalidad y la conciencia del trabajo en equipo, mejorar la disposición de los empleados para realizar un trabajo eficiente y productivo y, lo más importante, brindar servicios de calidad a las personas.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

OBJETIVO GENERAL.

Mejorar la eficiencia organizacional mediante una propuesta de comunicación institucional en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Elaborar un plan de capacitaciones para la comunicación interna de los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz.
- ✓ Desarrollar estrategias para la eficiencia organizacional en los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz.
- ✓ Proponer estrategias para la productividad en los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz.

JUSTIFICACIÓN.

Los recursos humanos son el recurso más valioso de una organización, son cruciales en una entidad que ofrece servicios, ya que la conducta y desempeño de las personas tienen un impacto directo en la calidad y optimización de los servicios que se ofrecen. De esta manera se resalta la justificación teórica por Astelarra (2024) donde menciona que es un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se relacionan con la comunicación dentro de una organización. Esto incluye crear habilidades de comunicación externa e interna, establecer canales de comunicación efectivos, gestionar imagen y reputación de la entidad y coordinar mensajes coherentes y claros. Considerando como dimensiones la comunicación interna, externa y estratégica, correspondiente a la variable independiente gestión de la comunicación institucional.

FUNDAMENTOS.

La investigación actual estuvo basada en una base psicológica y administrativa, ya que se ha enfocado en estrategias para optimizar la productividad laboral desde la perspectiva de la motivación de los empleados. El objetivo de esta investigación es cambiar la mentalidad de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales, utilizando la teoría de la motivación de Pairó et al. (2002).

PRINCIPIOS.

Para conectar sus experiencias, conocimientos y habilidades, todos los trabajadores deben participar en las sesiones de motivación programadas según el principio de participación. La integralidad es garantizar que los trabajadores de la institución reciban capacitaciones y charlas motivacionales de manera oportuna y efectiva. Para que puedan aplicar todo lo que han aprendido en sus tareas diarias, el principio de la dedicación espera que los trabajadores a quienes se dirigen las charlas y capacitaciones sientan el compromiso de participar activamente en estas actividades. Por último, tenemos el principio de solidaridad: se busca desarrollar una propuesta que aumente la satisfacción de todos los ciudadanos con los servicios municipales, fomentando la solidaridad y el apoyo mutuo entre las autoridades y los ciudadanos.

CARACTERÍSTICAS.

Para impulsar la transformación de la parte administrativa de la entidad, los trabajadores y los funcionarios deben participar en la implementación de todas las estrategias en el tiempo previsto. Para detectar de manera sistemática amenazas y debilidades de mejora, se establecerán canales de comunicación continuos entre áreas. Responsabilidad: Prepara la propuesta en el plazo establecido, con planes de contingencia para casos imprevistos que la impidan, y evitando retrasos debido a problemas administrativos y laborales.

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

Se evalúa bajo el análisis de FODA.

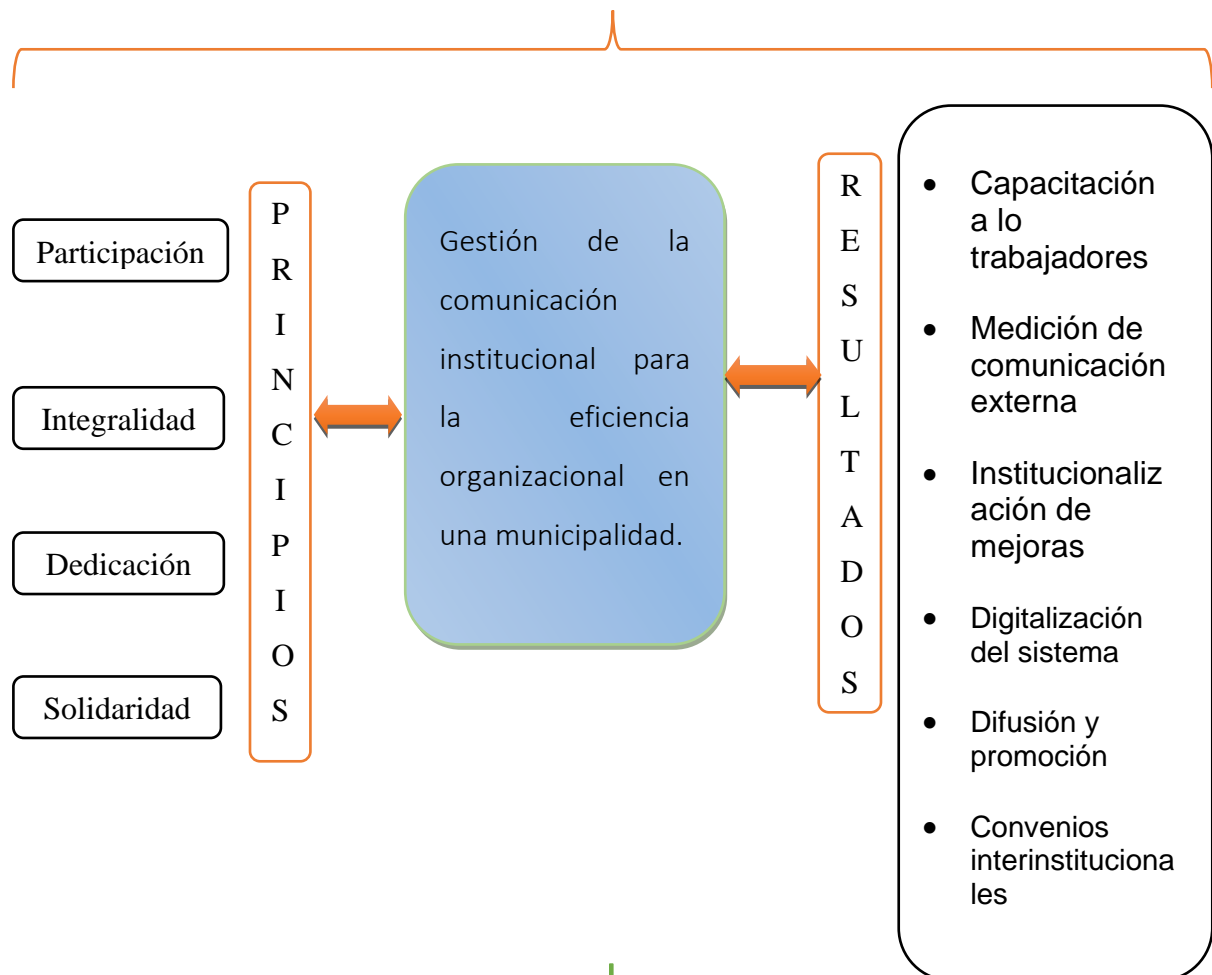
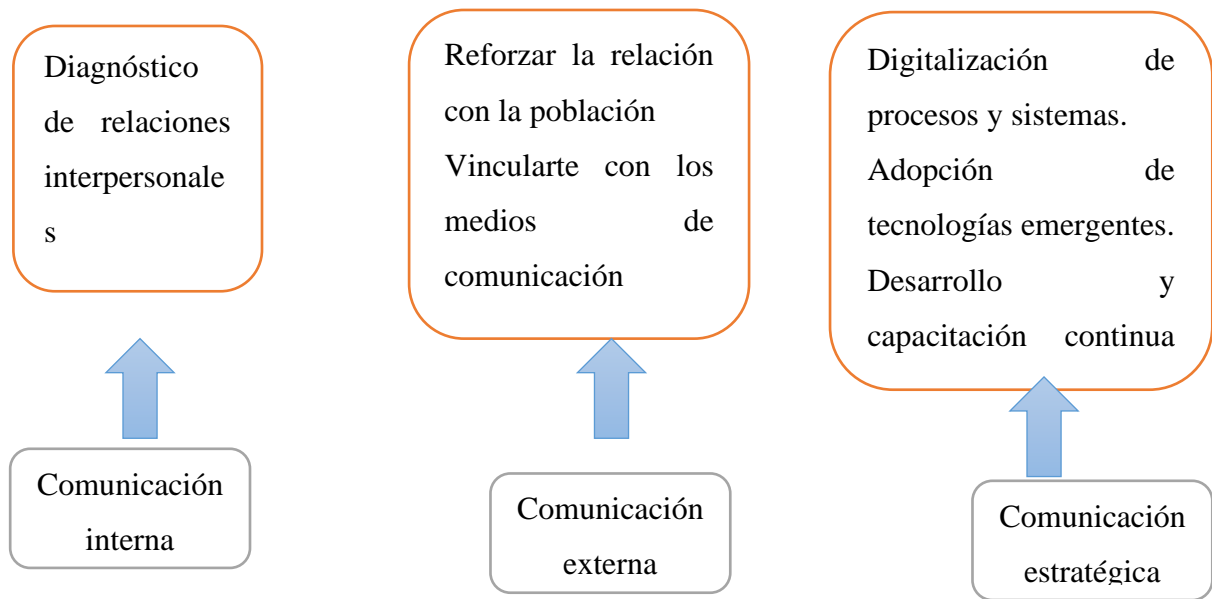
Fortalezas. Canales de comunicación de manera interna y externa en las áreas, implementación de tácticas para la mejora la productividad laboral, conocimientos básicos para brindar un servicio de calidad.

Oportunidades. Capacitación temporal de la persona, condiciones de trabajos óptimas, mejora de relaciones interpersonales en los trabajadores.

Debilidades. Poco reconocimiento de áreas flexibles y críticas de mejora laboral, Deficiente fluidez de comunicación en los trabajadores, Baja moral y desmotivación de los trabajadores.

Amenazas, Rotación de personal, baja productividad y eficiencia de los trabajos, Asignar recursos y presupuestos para la ejecución de la propuesta.

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.



Fundamento teórico: Propuesto por Astelarra (2024).

ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.

ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA A DESARROLLAR	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Capacitación a lo trabajadores	Mejorar su capacidad de relación con sus compañeros de trabajo	Realización de talleres sobre la comunicación y talleres de trabajo en equipo.	Proyector y folletos para las capacitaciones	Todos los trabajadores	Encuestas Cuestionarios
Medición de comunicación externa	Generar de manera trimestral la medición de las comunicaciones interpersonales entre los trabajadores.	Aplicar periódicamente encuestas y entrevistas para monitorear cómo se están relacionando los trabajadores.	-Laptop- Google Formularios. - Impresiones (de manera física).	Todos los trabajadores	Encuestas Cuestionarios
Digitalización del sistema	Realizar la creación de una página web para integrarse.	Implementa un sitio Web, para que puedan compartir ideas	Laptop	Gerente de Recursos Humanos y Gerente de Informática.	Encuestas Cuestionarios
Difusión y promoción	Generar de manera trimestral los logros de los trabajadores.	Realizar reuniones y proporcionar las mejoras en cuanto a las relaciones interpersonales	Laptop Proyector	Jefe de recursos humanos - Gerencia de Imagen Institucional.	Cuestionarios Documentos

		es.			
Convenios interinstitucionales	Crear lazos con instituciones, que puedan brindar capacitación sobre el desempeño laboral	Establecer alianzas con universidades que brinden asesorías de Coaching personal.	- Laptop - proyector	Gerencia General	Cuestionarios
Institucionalización de mejoras	Destinar recursos para la implementación de capacitaciones.	Reuniones frecuentes para mejorar en cuanto a la comunicación institucional	- Laptop - proyector	Gerencia General	Cuestionarios

Nota: Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.

N°	ACTIVIDAD	AÑO 2024					
		JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	Capacitación a los trabajadores	X		x		x	
2	Medición de comunicación externa		X		X		X
3	Digitalización del sistema			X			
4	Difusión y promoción				X		
5	Convenios interinstitucionales					X	
6	Institucionalización de mejoras						X

NOTA: ELABORACIÓN PROPIA

PRESUPESTO.

Servicios				
Equipo de profesionales	Cantidad	Remuneración S/.	Meses	Sub total
Coaching	1	2,500.00	3	7,500.00
Analista	1	2,200.00	3	6,600.00
Digitalizador	1	2,200.00	1	2,200.00
Publicista	1	2,500.00	1	2,500.00
Psicólogo	1	2500,00	3	7,500.00
		TOTAL		26,300.00

NOTA: ELABORACIÓN PROPIA