



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Comunicación interna y eficiencia organizacional en los
colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022

AUTOR:

Ayasta Mechan, Cesar Augusto (orcid.org/0000-0001-6220-8294)

ASESOR:

Dr. Chang Jimenez, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-5776-0620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Lo dedico a Dios, a mis padres y mi familia por su apoyo incondicional en la realización de esta tesis. Su aporte en mi vida es invaluable, el cual me permite alcanzar nuevas metas y desarrollo profesional como personal. Gracias por cederme su tiempo para culminar estos estudios, que suman a nuestro proyecto de vida.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento, a los directivos de la empresa EPSEL y a mis compañeros de trabajo por su apoyo. Y mi agradecimiento muy especial a mi familia por su enorme apoyo en cada momento de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra	17
3.4. Técnicas e instrumento	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 2 Dimensiones de la eficiencia organizacional	21
Tabla 3 Dimensiones de la variable comunicación interna.....	23
Tabla 4 Prueba de normalidad.....	24
Tabla 5 Correlación de variables	25
Tabla 6 Operacionalización de la variable comunicación interna	40
Tabla 7 Operacionalización de la variable eficiencia.....	41

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación.....	14
Figura 2 Variable eficiencia organizacional	20
Figura 3 Variable comunicación interna.....	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022, la metodología utilizada fue en base al enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional con diseño no experimental. La población de estudio integrada por 44 profesionales, se les aplicó una encuesta y el cuestionario de instrumento. Los resultados en la eficiencia organizacional es percibida como regular por la mayoría de colaboradores 55% debido, que el conocimiento, las competencias y la productividad, el 32% admite que es alto, y el 14% admite que es baja; en la comunicación asertiva se aprecian que el 27% es adecuada, dado que, se ha generado buena relación entre el personal y directivos de la entidad pública, la negociación respecto al trabajo, la comunicación operativa, estratégica junto la comunicación valorativa, el 52% admite que es regular y para el 20% considera que la comunicación interna es baja o deficiente. Se concluye que existe relación entre eficiencia organizacional y la comunicación interna, con el 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna, la relación es 0.720 se admite la existencia de una relación alta positiva entre las variables estudiadas.

Palabras Clave: Comunicación interna, eficiencia organizacional, productividad.

Abstract

The objective of this research was: To determine the relationship between internal communication and organizational efficiency in the employees of the company EPSEL. Chiclayo, 2022, the methodology used was based on the quantitative approach, basic type, correlational level with non-experimental design. The study population comprised of 44 professionals, a survey and the instrument questionnaire were applied. The results in organizational efficiency is perceived as regular by the majority of collaborators 55% due to knowledge, skills and productivity, 32% admit that it is high, and 14% admit that it is low; in assertive communication it is appreciated that 27% is adequate, given that a good relationship has been generated between the staff and managers of the public entity, negotiation regarding work, operational, strategic communication together with evaluative communication, 52% admits that it is regular and for 20% they consider that internal communication is low or deficient. It is concluded that there is a relationship between organizational efficiency and internal communication, with 95% confidence the alternative hypothesis is accepted, the relationship is 0.720, the existence of a high positive relationship between the variables studied is admitted.

Keywords: Internal communication, organizational efficiency, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En Chile en una investigación, se menciona que los problemas de comunicación radican en, los factores intrínsecos y extrínsecos, la falta de mensajes verbales y no verbales, la falta de honestidad y la falta de profesionalidad, todo esto haciendo deficiente a la comunicación un 25% (Josgrilberg & Puggina, 2018). En Brasil, Duarte & Morais (2021) mencionan que la deficiencia en comunicación radica en la falta de lineamientos, que no especifican las estrategias o recursos inclusivos que deben aplicarse para tal fin en las empresas. La posibilidad real de cumplir con este compromiso se debilita, ya que, nuevamente, no se enumeran las responsabilidades y métodos de comunicación al público interno, impidiendo la promoción de una buena imagen institucional ante estos sujetos y sus redes de influencia. Rathee et al. (2019) argumenta que el déficit de comunicación interna se genera por la falta de compañerismo, impactando de forma negativa no solo en los procedimientos institucionales sino también en el ambiente laboral, ocasionando conductas egoístas con el afán de perjudicar a sus compañeros, lo que a su vez afecta las metas de la empresa.

En Colombia, Salcedo et al. (2019) expresan que las dificultades de la empresa se originan por la falta de planificación estratégica sin un direccionamiento estratégico, la ausencia de metas estratégicas, misión, visión, tácticas, planes y objetivos, repercuten en la empresa, causando una inadecuada organización y una desacertada toma de decisiones que obstaculizan el correcto desarrollo y crecimiento de la compañía. Asimismo, Romero et al., (2020) mencionan que la ausencia de misión, visión, planes, estrategias, propósitos y fines, causan que se produzca caos en el ámbito externo de la empresa, el cual afecta el proceso de toma de decisiones para optimizar la organización.

En Indonesia, Basalamah et al. (2021) señalan que la ausencia de plataformas de comunicación en la compañía es un problema considerable, sobre todo en instituciones donde los trabajadores tienen inconvenientes para comunicarse con la administración o con su jefe inmediato en un contexto organizacional. El no tener conocimiento de las plataformas de comunicación, hace que los trabajadores se no entiendan bien el rol y las actividades que tienen que realizar. En Tailandia, Wuttaphan (2022) al existir un mal entorno de trabajo, afecta

psicológicamente al individuo, afectando la toma de decisiones y la comunicación interna. En China Zhang (2020) mencionó que el estrés laboral por falta personal o demasiada carga de trabajo es uno de los principales factores que producen problemas en la comunicación, que pueden ser el olvido de un trabajador con respecto a emitir un mensaje significativo por atender otro pendiente, u otro inconveniente. En Jordania, Ziyad (2020) argumenta que el 30% de una mala comunicación interna laboral radican en los colaboradores que no tienen la oportunidad de manifestarse, y que no se sienten atendidos por sus superiores.

A nivel nacional, En Lima, Aguilera et al., (2019) argumentan que los problemas de comunicación interna de una compañía residen en las dificultades causadas por las demoras y la mala experiencia que se dan en ella, debido a la gran cantidad de productos a despachar y a la poca familiaridad con la tecnología, que hace más lento el proceso de compra y venta. En Trujillo Charry (2018) menciona que los déficits en la comunicación interna radican en la ausencia de una comunicación interna real, además de la rumorología y el secretismo que se dan en toda organización pública, y generan desmotivación y desavenencias entre el personal. Fana et al. (2020) expresa que cuando la compañía no sabe comunicar, el discurso se pierde y los lineamientos estratégicos no se entienden. Si no se produce una comunicación efectiva entre los trabajadores, cada uno interpretará las cosas de forma distinta y no se cumplirá con las actividades diarias.

Benites et al., (2020) indica que las deficiencias radican en la competitividad, en aspectos como las carencias en cuanto a innovación tecnológica con perspectiva en inteligencia comercial y ausencia de capital intelectual. Asimismo, las organizaciones deben contar con un adecuado planteamiento estratégico y de mercadeo, y enfocarse en conseguir alianzas estratégicas. Por otro lado, Alva (2022) señala que las deficiencias se originan cuando no se dispone de un plan a poner en marcha, causando, de esta forma, desinformación en el personal, entorpeciendo la eficacia en el intercambio de datos entre los miembros de la compañía y dificultando sus labores. Por su parte, Valderrama (2021) menciona que los bajos niveles de desempeño en el personal, también son un motivo de deficiencia, relacionado directamente con conductas, actitudes y actuaciones, pues la falta de comunicación que entorpece los procesos.

A nivel institucional, EPSEL es una entidad a cargo de la gestión de los servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado en las provincias de Lambayeque, donde busca ofrecer un servicio efectivo y de calidad para los usuarios. No obstante, se ha identificado deficiencias en la comunicación interna, desde la gerencia, donde se transmiten la visión, misión, los objetivos estratégicos y operativos, la cultura y los cambios que se deben generar para mejorar atención a los usuarios. En cuanto a la eficiencia organizacional, también se aprecian deficiencias en la gestión por procesos, en la articulación de las actividades, en la aplicación de estrategias basadas en la digitalización y el trabajo con otras organizaciones de manera articulada, lo que conlleva a no cumplir los objetivos de la institución y brindar un buen servicio. Frente a ello, la formulación del problema es: ¿Cuál es la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL Chiclayo, 2022?

La justificación de la investigación se ha realizado desde una perspectiva teórica, porque se ha recurrido a los aportes teóricos de autores de comunicación interna y a las teorías o modelos teóricos de la variable eficiencia organizacional, que harán posible contrastar dichos aportes teóricos para emitir nuevas conclusiones en esta investigación. Asimismo, en la justificación metodológica se ha recurrido técnicas y herramientas validadas a través del juicio de especialistas, de las que además se verificará el grado de confiabilidad. En cuanto a la justificación práctica, ante un problema identificado en la eficiencia organizacional se busca analizar la comunicación interna y la relación que tienen.

El objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022, y los objetivos específicos son: i) identificar el nivel de eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022, ii) describir la comunicación interna en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022, iii) Conocer la relación entre la comunicación interna y las dimensiones de la eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022.

La hipótesis general: Existe relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022

II. MARCO TEÓRICO

En Chile Papic (2019) el propósito de detallar las clases de comunicación institucional interna, para lo cual puso en práctica una metodología fundamentada en el enfoque mixto de naturaleza descriptivo – exploratoria, y tomó en consideración una muestra de 22 instituciones municipalizadas. Los resultados determinaron el que el 29,6% está muy de acuerdo con las formas de comunicación institucional interna entre los directivos y docentes, mientras que el 49,89% solo está de acuerdo; en cuanto al logro de los objetivos de la gestión académica en la institución educativa, un 43% está muy de acuerdo y un 41,5% esta solo de acuerdo. Se concluye que la utilización de estas formas de comunicación facilita la coordinación de labores de directivos y docentes en los procesos de administración de la institución pública.

En Ecuador, Gonzalo (2019) señala que el propósito de la investigación es analizar un proyecto de optimización de comunicación interna, para lo cual se empeló la investigación descriptiva cuantitativa. Los resultados determinaron que, en cuanto a la comunicación interna, en el año 2015 el 2,66% argumento que sus directivos escuchan sus ideas y sugerencias, el 3,22%, que se interrelacionaban de forma efectiva con sus superiores, el 3.53%, que sus jefes les daban a conocer acerca de los logros de la compañía, el 2,81%, que se comunicaban de forma apropiada con sus compañeros. Se concluye que el modelo de comunicación organizacional interna de estas compañías es de un solo sentido, descendente, ya que se centra principalmente en la difusión de información requerida para el cumplimiento de labores.

En Estados Unidos, Kim (2018) tuvo como objetivo explorar la efectividad organizacional de la comunicación interna de crisis dentro del enfoque de gestión estratégica, en busca de mejorar los comportamientos de comunicación de los empleados. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que la comunicación interna entre los trabajadores es 67% buena, 23 % regular y 10% mala, en cuanto a la comunicación interna entre trabajadores, un 55% es buena, un 40% regular y un 5% mala. Se concluye que se necesita mejor la efectividad de comunicación interna entre los directivos y trabajadores de la empresa.

En Palestina, Abu Sultán et al. (2018) tuvo como objetivo identificar el tipo de liderazgo y su papel en la determinación del tipo de comunicación interna en la Universidad Islámica. Se empleó una muestra de 144 miembros del personal administrativo. Los resultados determinaron que el liderazgo era un 50% alto; en cuanto a la comunicación interna se argumentó que el 36% es muy bajo, un 51,90%, bajo, un 67,90%, medio. Se concluye que el sistema de comunicación es bueno en la medida en que contribuye al logro de los objetivos de la Universidad, y utiliza medios de comunicación modernos y avanzados para facilitar la comunicación entre las unidades y departamentos universitarios.

En Tailandia, Fikret (2018) argumentó que existen diversos factores que afectan la creatividad y la eficiencia organizacional. Se puede considerar que distintas formas de capital social contribuyen al intercambio de información, como el desarrollo económico, los problemas generales de la acción colectiva, el bajo costo de transacción, el desarrollo humano, la facilitación del intercambio de recursos entre unidades y la innovación de productos, la creación de valor, la eficacia de los equipos interdisciplinarios y la influencia del éxito profesional, las buenas relaciones con los proveedores, aprendizaje entre empresas y reducción de las tasas de rotación

A nivel nacional, En Lima, Charry (2018) tiene como propósito fundamental determinar la correspondencia entre comunicación interna y clima laboral, a través de un estudio cuantitativo de diseño no experimental, partiendo de una muestra de 200 trabajadores. Se concluye estableciendo que hay una relación relevante entre la comunicación interna y los aspectos: nivel de estructura y su impacto en el puesto; consideración, ánimo y respaldo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el crecimiento y ascenso en el trabajo. Por último, el 56.5% expresa que sobresale la comunicación interna ineficiente.

En Trujillo, Damián et al. (2021) tuvo como finalidad definir la correlación entre comunicación y desenvolvimiento en el trabajo de los profesionales de la salud a lo largo de la pandemia del COVID-19. La investigación fue descriptiva – correlacional, y utilizó la encuesta como técnica, a través del instrumento cuestionario, que se administró a los 100 profesionales considerado en el estudio. Los resultados determinan que el desempeño laboral de los profesionales fue de

un 51% alto, 45% regular y el 4% bajo; en cuanto a la comunicación interna fue 57% media, 40% alta y 3% baja. Se concluye que el grado de comunicación interna fue medio, un nivel adecuado tomando en consideración las circunstancias: la pandemia del COVID-19, lo cual está directamente relacionado con el desenvolvimiento en el trabajo que demostraron los profesionales de la salud involucrados en la investigación.

En Huancayo Castilhos, Muller, & Soares (2018) tuvieron como objetivo descubrir la percepción de sus trabajadores sobre la comunicación interna de la empresa. La investigación es cuantitativa, la técnica empleada fue la encuesta mediante el instrumento cuestionario. La muestra está integrada por 78 trabajadores. Los resultados determinaron que los trabajadores perciben la comunicación interna un 45% muy buena, un 35% buena, un 15% regular. Se concluye que se perciben fallas en los procesos de comunicación actuales de la empresa, existe poca preocupación sobre qué vías son las más adecuadas para una comunicación efectiva entre la dirección y los trabajadores.

Ostos (2018) señala que su estudio tuvo el propósito primordial de definir la relación que hay entre la comunicación interna y las relaciones públicas. La investigación fue no experimental, de nivel correlacional, y consideró una muestra de 224 trabajadores. Los resultados determinaron que en cuanto a la comunicación interna que un 45% es buena, un 35% regular y un 20% mala, y en cuanto a las relaciones públicas, son un 70% buenas y un 25% regulares. Se concluye que los canales de comunicación tienen carencias, generando que no se alcancen los resultados deseados y no llegue el mensaje de manera acertada a los trabajadores.

En Puno, García et al. (2021) mencionan que su estudio tiene la finalidad de definir el impacto de la innovación organizacional en la competitividad de la empresa, mediante una investigación descriptiva correlacional, la población de 200 gerentes. Los resultados determinaron que, en cuanto a la competitividad, esta predomina con un 58%, el capital humano tiene una competitividad de un 55% y las empresas un 51%. En conclusión, las pymes que inviertan en innovar en el modo de ofrecer/proporcionar sus productos o servicios, serán capaces de continuar en el mercado; lo cual se puede constatar a través de los resultados: el 81% de compañías que innovan son más competitivas que el 19% restante.

Lora et al. (2020) expresan que la finalidad de su estudio fue difundir las bases para la puesta en marcha de un modelo de manejo por competencias como táctica para la optimización de la efectividad y productividad organizacional. Emplearon una metodología descriptiva con enfoque cualitativo. Los resultados determinaron que la gestión por competencias es eficiente, un 67% buena y un 33% regular, y tiene un 80% de eficacia buena, y un 20% de eficacia regular. Se concluye que la implementación del modelo responde a la gestión de los recursos humanos, reduciendo la rotación de los trabajadores y produciendo valor agregado mediante este recurso para el logro de la misión y visión de la organización.

A nivel local, Cándelo (2021) tiene como objetivo elegir el recurso humano en las compañías con el propósito de incrementar la eficacia de la organización. Se utilizaron como instrumento a la hermenéutica, la estadística comparativa y la narrativa. Los resultados determinaron que la eficiencia del área de recursos humanos es 55% alta y 35% media, en cuanto a la eficiencia organizacional, es un 60% buena y 35% regular. Se concluye que existen dos variables esenciales para un adecuado desempeño que llevará a lograr eficiencia empresarial.

Gerardo et al. (2019) tuvo la finalidad de especificar el grado de competitividad empresarial, y es de enfoque mixto. La población es de 50 personas. Los resultados determinan que el 45% implementa políticas de calidad, en cambio, el 39% únicamente emplea guías de calidad y el 16%, normativa ISO. De la misma forma, el 82% evalúa la calidad de sus procedimientos productivos, mientras que el 84% de las PYMES contrata a un profesional cualificado para determinarla. Se concluye que fue posible establecer que ciertos elementos, como planificación estratégica, manejo ambiental, garantía de calidad, contabilidad y finanzas, y talento, tienen una gran repercusión en la competitividad.

Fernández (2019) señala que su estudio tuvo el propósito de precisar los cambios para mejorar la competitividad, la investigación de tipo aplicada sin experimentación. La muestra fue de 30 trabajadores. Los resultados en cuanto a comunicación interna evidencian un grado bajo con 47%, un grado medio con 37% y un grado alto con 17%. Acerca de la dimensión de amenaza de rendimiento percibido se obtuvo un índice bajo con 50%, un índice medio con 33% y un índice

alto con 17%. Se concluye que, al aplicar un programa de clima laboral en la compañía, este pudo mejorar, incrementando la eficiencia empresarial.

Llamosas (2022) en su estudio tuvo la finalidad de establecer la correspondencia entre comunicación interna y satisfacción en el trabajo. La investigación es de tipo aplicada con nivel correlacional. Los resultados determinaron que la comunicación interna es un 65% alta, 25% regular y 15% baja, en cuanto a la satisfacción laboral, 50% buena, 30% regular, 20% baja. Se concluye que hay una correspondencia relevante entre las variables de la investigación. De la misma forma se estableció que mientras mejor sea la interacción en la compañía, mayor será la satisfacción del trabajador.

Cajo (2019) tuvo como propósito definir hasta qué punto el Programa de comunicación interna, refuerza la motivación. El estudio explicativo de corte transversal con diseño pre experimental, que aplicó un pre y post y consideró una muestra de 30 colaboradores. Los resultados del pre test determinaron que existe un nivel de motivación laboral alto con 27% y medio con 73% alto, mientras que en el post test es un 47% es alto, y un 53% es medio; en el caso del logro, en el pre test el nivel es muy alto 57% y alto 43%, mientras que en el post test el nivel es muy alto 77% y alto 23% es alto. En conclusión, el programa de comunicación interna reforzó la motivación en el trabajo del personal del área operativa.

Por lo que se refiere a la variable comunicación interna, según Ramos (2018), la comunicación interna procura la participación y motivación de los colaboradores y trata de que se produzca una adecuada interacción entre los integrantes de la compañía. La comunicación interna al interior de una empresa es esencial para lograr un mayor rendimiento, pues esta revela la identidad e imagen corporativa de la compañía, las cuales repercuten tanto en los usuarios como en el personal. Habitualmente las empresas le otorgan mayor relevancia al componente externo, que son los usuarios que, al componente interno, que son sus colaboradores, por lo que es necesario implementar estrategias al interior de la organización (Egas & Yance, 2018).

La comunicación es el proceso a través del cual es posible difundir datos desde un emisor hacia un receptor, alternando el estado de conocimiento. La comunicación se ha conceptualizado como el intercambio de emociones,

pensamientos o cualquier otra clase de información de forma hablada, escrita o mediante otra clase de señal (Zarraga & Cano, 2018). La comunicación interna es un instrumento diseñado en una compañía para construir un entorno equilibrado y eficaz para alcanzar objetivos a través de la interpretación de mensajes. Esta comunicación hará posible que los individuos se comuniquen entre distintos niveles de mando (Vivas & Saavedra, 2019).

El modelo de comunicación de Jakobson (1958) enfatizó las similitudes entre los modelos lineal y triangular, que se enfocan en el significado y la estructura interna del mensaje. Cierra la brecha entre la escuela orientada al proceso y la escuela semiótica. Su modelo se divide en dos partes: Comienza con la modelización de los factores constitutivos de la acción comunicativa. Hay seis funciones del lenguaje para hacer posible la comunicación: emocional, referencial, fática, poética, creativa y metalingüística (Charry, 2018). Los requisitos para la comunicación interna son: Difusión de la filosofía de la empresa. Comunicar información sobre los objetivos de la organización proporcionando instrucciones para las tareas (por ejemplo, a través de manuales de procedimientos). Coordinación de operaciones de los diferentes departamentos. Fomentar y reconocer el esfuerzo y el trabajo correctamente realizado (Ramos, 2018)

Los tipos de comunicación interna son: comunicación descendente; Esto sucede cuando se transfiere información de los puestos más altos de la empresa (parte de la gerencia) a los puestos más bajos, por ejemplo, el director de la empresa y el vendedor. El propósito es informar a los subordinados sobre todos los aspectos de la empresa que necesitan conocer para el pleno desarrollo de su trabajo. Incluye: Proporcionar a las personas información detallada sobre lo que se supone que deben hacer, cómo se supone que deben hacerlo y qué resultados se esperan de ellos. para evitar confusión. Use un lenguaje que sea fácil de entender para los empleados (Ramos, 2018).

Comunicación ascendente: como su nombre indica, es la que sube, es decir, va desde los niveles más bajos de la empresa hasta los niveles más altos. Su objetivo es conocer las opiniones e información de la base y lo que está pasando en el entorno corporativo para que los líderes sepan qué está funcionando en la empresa y qué no. Consiste en: Dar a conocer la motivación de los miembros de

los departamentos, así como los problemas derivados del desarrollo de la actividad. Fomentar la participación de todos los miembros de la empresa. Incrementar el conocimiento entre el personal directivo y sus departamentos, de forma que se cree la relación adecuada entre ellos y se entiendan mejor las razones de las decisiones que se toman. Que los subordinados sean escuchados y los líderes puedan comunicarse con y entre ellos (Ramos, 2018).

Comunicación horizontal. Consiste en la comunicación interdepartamental, normalmente al mismo nivel de gestión o entre personas del mismo departamento que realizan la misma tarea. Normalmente, esta es una interacción inusual que ocurre a través de la coordinación de personas o actividades de la empresa. El objetivo es lograr la integración y coordinación entre los distintos servicios disponibles en la empresa. Consiste en: Crear un buen ambiente de trabajo. Promover el entendimiento y buscar soluciones comunes (Ramos, 2018).

Según Vivas & Saavedra (2019) las dimensiones de comunicación interna son: Dimensión esencial; Se caracteriza por iniciadores de conversación que conducen a la participación conversacional. Dimensión Operativa dependiendo de las funciones u horas de trabajo en la institución. Dimensión estratégica; se refiere a las estrategias o métodos que utiliza una organización para atraer a sus empleados. Dimensión valorativa; Al referirse a la dimensión de evaluación, significa que el empleado realiza sus actividades y tareas dentro de la organización de acuerdo con los objetivos y valores de la empresa. De esta forma, el empleado se siente incluido porque lo que hace es importante para la empresa. Dimensión motivacional; La automotivación es importante, pero la motivación generada por la organización es más importante aún puesto que mejora las condiciones de trabajo.

Para la variable eficiencia, apoyado en la teoría de los recursos y las capacidades se desarrolló en la década de 1980 con base en el modelo de las cinco fuerzas de Porter (1982), que es una herramienta para comprender cómo el entorno competitivo externo permite a las empresas obtener ventajas competitivas sostenibles a partir de los recursos y recursos para crearlo. promueve se puede lograr, dando lugar a la teoría de los recursos y capacidades propuesta por Wernerfelt en 1986. Esta teoría entiende que los recursos y las habilidades son una fuente de ganancias y que es posible desarrollar estrategias a largo plazo que

permitan aprovechar al máximo las características únicas de cada empresa y le permitan mejorar sus resultados financieros, a pesar de tener diferentes tipos de recursos y habilidades, los más importantes son aquellos que son permanentes, difíciles de definir y comprender, incompletamente transferibles, difíciles de reproducir y sobre los cuales la organización tiene control y propiedad (Plata & Acosta, 2019).

Respecto a las definiciones conceptuales, Valencia et al. (2017) Por su parte, señala que la eficiencia del servicio está íntimamente relacionada con el nivel de satisfacción del usuario, por lo tanto, la eficiencia no es solo un procedimiento, sino también responsabilidad del especialista y su institución y del usuario involucrado en la prestación del servicio. Zarraga et al. (2018) mencionaron que: La eficiencia del servicio puede entenderse como la atención integral al usuario con respuestas rápidas, que obtendrán los mejores resultados para sus consultas o requerimientos. Bajo este contexto, la eficiencia se categoriza en un soporte integral, así como respuestas inmediatas y resultados óptimos de las consultas. La eficiencia se define como la capacidad de producir una cierta cantidad de productos con un costo, gasto o esfuerzo mínimo.(Sickles & Zelenyu, 2019).

De acuerdo con Marcelo (2019), Es la relación entre los recursos utilizados en el proyecto y su rendimiento. Shkolnik y otros. (2018) señalan que se refiere principalmente a la consecución de una meta con el mínimo uso de recursos o a la consecución de diferentes metas con los mismos o menos recursos. Gavurov y otros. (2020) afirman que la eficiencia es de primordial importancia en una organización porque se busca la máxima eficiencia al mínimo costo. Según lo informado por Atuilik et al. (2019) La eficiencia se refiere a la idoneidad o capacidad de conseguir que algo o alguien logre objetivos específicos con la menor cantidad de recursos.

Las dimensiones de eficiencia son: i) Conocimiento; es considerado como una de las virtudes más preciadas que se pueda poseer o buscar, por lo que es importante gestionarla adecuadamente, a través de la cual se reconoce el valor del conocimiento como recurso y producto en las organizaciones, ii) Competencia: Es la necesidad de apreciar la facultad de saber emplear o usar los conocimientos y/o habilidades desarrolladas que una persona ha desarrollado para responder con

eficacia a situaciones concretas que se presentan en un entorno competitivo. Asimismo, Hernández et al., (2017) afirman una persona más competitiva desarrolla mejores oportunidades tendrá de contribuir con el desarrollo económico de la organización. De esta forma el servidor responderá de la mejor manera posible una situación, evitando así la paralización de la gestión por el desconocimiento de un tema que le toma tiempo en revisar y analizar. Y la dimensión iii) Productividad; La productividad se conoce como la relación entre la producción total y los recursos utilizados para lograr este nivel de producción, es decir, la relación entre productos e insumos (Fontalvo et al., 2018). Por lo tanto, este indicador se utiliza para medir la eficiencia de los recursos utilizados por los trabajadores para producir bienes o servicios, de tal forma que se alcancen los resultados esperados por la entidad y se satisfaga las necesidades de la sociedad.

Asimismo, la productividad laboral se refiere al desarrollo de tareas y/o actividades que los empleados realizan de manera eficaz, con base en la adecuada gestión de los recursos para la implementación de productos o servicios de acuerdo con las metas y objetivos. Los principales indicadores de medición incluyen; La utilización de recursos es la administración adecuada de los recursos disponibles en la empresa y necesarios para perseguir eficazmente el desarrollo de actividades basadas en la confianza. La eficiencia del trabajo es la relación entre las metas y los objetivos alcanzados en función de las tareas y actividades. El producto del trabajo es el resultado obtenido durante una serie de actividades o jornadas de trabajo en base a una política empresarial definida. (Porter, 2017).

Importancia de la competitividad en la eficiencia organizacional Mancheno & Albán (2019) describen que, en el ámbito organizacional, la competitividad empresarial está relacionada directamente a la gestión estratégica y el desarrollo de tácticas que busquen complacer las necesidades de los compradores. Para Romero et al. (2020) es aquella capacidad que tiene las empresas para generar que su negocio sea totalmente rentable, ello debido al soporte de estrategias que lo hagan diferenciarse del resto de empresas del mercado. Según Porter (2017) lo define como un conjunto de habilidades que la empresa utiliza para fortalecer y desarrollar estos factores internos para enfrentar la competencia en el campo en el que la empresa desarrolla una serie de actividades productivas y una ventaja

competitiva basada en la propuesta de liderazgo. Asimismo, para Donawa y Morales (2018) La competitividad en las estrategias de gestión promueve la productividad y estimula a las empresas a cumplir con las exigencias ambientales, aumentando así su nivel de productividad. Según Soto (2019) la define como la agrupación de esfuerzos estratégicos que ejecuta una empresa para competir en un mercado competitivo a través del potencial de las habilidades para enfrentar a su competencia en la búsqueda de la excelencia con el fin de sobrevivir o mantenerse en el mercado, ofreciendo un valor agregado.

La competitividad es una herramienta clave, lo que significa competencia que estimula la ambición, te permite alcanzar los mejores resultados y es el motor de la innovación tecnológica y el crecimiento de la productividad. La competitividad constructiva se ha discutido en la gestión estratégica desde sus inicios porque la competitividad tiene una larga historia. El creciente interés en el campo de la competitividad está relacionado con los cambios en la economía global, ya que este término crea oportunidades, problemas y necesidades de investigación debido al uso popular de este término por parte de políticos, medios de comunicación, empresarios y su persistencia en diversos contextos. (Momaya, 2019).

Factores que contribuyen a la eficacia organizacional: i) La innovación se refiere a los cambios relacionados con la implementación de ideas, conceptos, productos, servicios o prácticas que son necesarios en la organización para lograr una mayor competitividad interna en relación con las innovaciones que brinda el sector. ii) La calidad de servicio se basa en mejorar los servicios que brinda la empresa en base a las demandas y necesidades de los clientes y así lograr una mejor participación en el sector. (Porter, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, mediante este método lo que se busca es la recopilación y el análisis de la información mediante diferentes fuentes llegando a interpretarlos y forma objetiva. En la investigación cuantitativa se van a cuantificar las variables para determinar relaciones causales entre las variables, mediante métodos estadísticos (Hernández & Mendoza, 2018)

Tipo de investigación

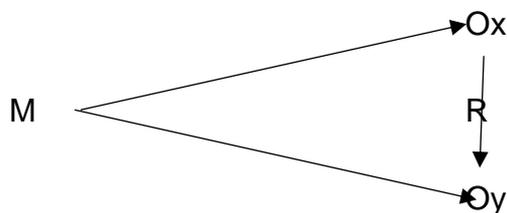
Es de tipo descriptiva – Correlacional puesto que se determinó, evaluar, la relación de las variables de eficiencia organizacional y comunicación interna. Asimismo, se busca entender el grado de relación que existe entre las variables en estudio. (Hernández & Mendoza, 2018)

Diseño de investigación

Diseño no experimental: esto da entender que el estudio se realizó sin realizar ninguna clase de alteración de las variables estudiadas. En consecuencia, en este estudio se recaudará la información en su contexto natural. Asimismo, es de tipo transversal debido a que la información recolectada se realizó en un determinado momento (Hernández & Mendoza, 2018)

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra de Estudio

X = Comunicación interna

Y = Eficiencia organizacional

r = Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 01: Comunicación interna

Definición conceptual: La comunicación interna es un instrumento elaborado en una empresa para construir un medio equilibrado y eficaz para alcanzar objetivos a través de la interpretación de mensajes. Esta comunicación posibilitará que las personas se comuniquen entre distintos niveles de mando. (Vivas & Saavedra, 2019).

Definición operacional: La variable comunicación interna fue medida mediante cinco dimensiones con 21 indicadores y con una escala ordinal.

Dimensión comunicación esencial

Indicadores

Comunicación sincera
Diálogo abierto
Capacidad de negociación
Respeto de las opiniones

Dimensión comunicación operativa

Indicadores

Trabajo en equipo
Logro de metas
Horas de trabajo
Comunicación constante

Dimensión comunicación estratégica

Indicadores

Manejo de conflictos
Asertividad
Empatía
Creatividad

Dimensión comunicación valorativa

Honestidad
Responsabilidad
Puntualidad
Amabilidad

Dimensión comunicación motivacional

Capacitaciones

Práctica laboral

Cordialidad

Palabras de aliento

Actitud positiva

Escala: ordinal

Variable 02: Eficiencia organizacional

Definición conceptual: Valencia et al. (2017) Por su lado, señala que la eficiencia del servicio está íntimamente relacionada con el nivel de satisfacción del usuario, por lo tanto, la eficiencia no es solo un procedimiento, sino también responsabilidad del especialista y su institución y del usuario involucrado en su prestación de participar en el servicio.

Definición operacional: La variable eficiencia será medida mediante 3 dimensiones con nueve indicadores mediante escala de Likert

Dimensión conocimiento

Indicadores

Creación del conocimiento

Transferencia del conocimiento

Aplicación del conocimiento

Dimensión competencia

Indicadores

Capacidad de resolución de conflictos

Habilidades de comunicación

Compromiso

Dimensión productividad

Indicadores

Actividades programadas

Resultados

Efectividad

Escala: ordinal

3.3. Población, muestra

Población. La población de estudio es finita debido a que la conforman 44 colaboradores de la entidad EPSEL. Hernández y Mendoza (2018) describen como un conjunto de todos los objetos y/o individuos que llegan a coincidir con lo que se quiere analizar, formando un conjunto de todos para el estudio.

Criterios de inclusión: Se incluirá a los colaboradores que laboran con más de 4 meses.

Criterios de exclusión: Se excluirá a los trabajadores que no tengan un tiempo mayor a cuatro meses de trabajo en esta entidad.

Muestra censal: Al contar con una población de 40 individuos y siendo una muestra pequeña se ha optado por estudiarlos a todos. Hernández y Mendoza (2018) describen que la muestra como: Conjunto de actividades realizadas para estudiar la distribución de ciertas características sobre toda la población del universo o colectivo, comenzando por observar las proporciones de esa población

Muestreo: En este estudio el muestreo ha sido no probabilístico porque no se ha considerado un procedimiento estadístico, se ha optado por estudiar a todas las unidades de análisis (Hernández & Mendoza, 2018).

Unidad de análisis: colaboradores de la institución EPSEL.

3.4. Técnicas e instrumento

Técnica: En esta investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta la misma que permitió recoger la información requerida para el estudio. De acuerdo a Sánchez (2019) esta técnica reúne datos a través de formularios que hacen posible conocer los puntos de vista y apreciaciones de los individuos en estudio.

Instrumento: Se aplicó el cuestionario con la finalidad de poder recoger la información de los colaboradores. Se entiende la definición de cuestionario propuesta por Arias & Covinos (2021) describen que es un conjunto de interrogantes detalladas que permiten medir la situación de una variable en estudio y los participantes deben contestar. El cuestionario aplicado para las dos variables ha sido validado por los autores de dichos instrumentos mediante el juicio de expertos, permitiendo recoger la información de acuerdo a las dimensiones y

variables planteadas en la investigación (Hernández & Mendoza, 2018). Para la aplicación de los cuestionarios se ha verificado la validez (Ver anexo 05) y el grado de confiabilidad de cada instrumento (Ver anexo 03) En consecuencia, el instrumento de eficiencia organizacional del autor Valenzuela (2020) ha descrito los ítems para dimensión y lo ha validado por expertos que se detalla (Ver anexo 06). Mientras que para el instrumento de comunicación interna se ha considerado el cuestionario que ha sido validado en la investigación de Quevedo (Quevedo, 2020)

Confiabilidad: Para evaluar la confiabilidad se llevó a cabo una evaluación piloto con un total de 20 colaboradores, que permitirá demostrar que dicho instrumento fue confiable. De la misma manera se presentó evidencia clara de confiabilidad para los datos obtenidos, pues se obtuvo un alfa de Cronbach superior a 0.80 (Hernández & Mendoza, 2018).

La validez: Se ha realizado mediante el juicio de expertos, según los autores de los instrumentos han considerado apropiado aplicarlos para obtener la información necesaria para la recolección de los datos,

3.5. Procedimiento

Para esta investigación se desarrolló un estudio acerca del modelo de comunicación interna, que contribuya al fortalecimiento de la competitividad y eficiencia de los colaboradores, en base a la información atraída por medio de encuestas realizadas a la población de estudio, el cual permitirá tener un mejor diagnóstico de la entidad respecto a las variables estudiadas (Bernal, 2016). Posteriormente se definieron las técnicas con sus respectivos instrumentos donde el propósito es asegurar que los datos obtenidos sean relevantes y consistentes con el propósito de la investigación. Los resultados fueron tabulados mediante el programa Excel y SPSS 26 para posteriormente presentar los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Método descriptivo: De acuerdo a Bernal (2016), en este método se desarrollan productos, modelos prototipo, entre otros Este método presenta solo las variables estudiadas, las cuales luego serán descritas de acuerdo a los resultados del informe recibido, aquí no muestran ni brindan detalles sobre la situación ni muestran eventos, ni características y propiedades. El método analítico,

según Valderrama (2016), Este método abarca el análisis del todo en partes, características, múltiples dependencias, atributos y componentes, ya que permite agilizar y viabilizar el análisis de los resultados conseguidos, lo que permitió determinar las conclusiones y recomendaciones de manera ordenada para lograr optimizar el conocimiento que implican las variables de investigación. En cuanto al método estadístico, este se aplicó para estudiar los datos a través de la estadística descriptiva, y se optara por la utilización del SPSS 25, considerando que este programa estadístico tiene la misión de realizar análisis de datos para el procesamiento de tablas y gráficas mediante una data completa, muy aparte de discutir teorías y aportes con otros investigadores, el cual su finalidad es dar conclusiones acerca del estudio a investigar.

3.7. Aspectos éticos

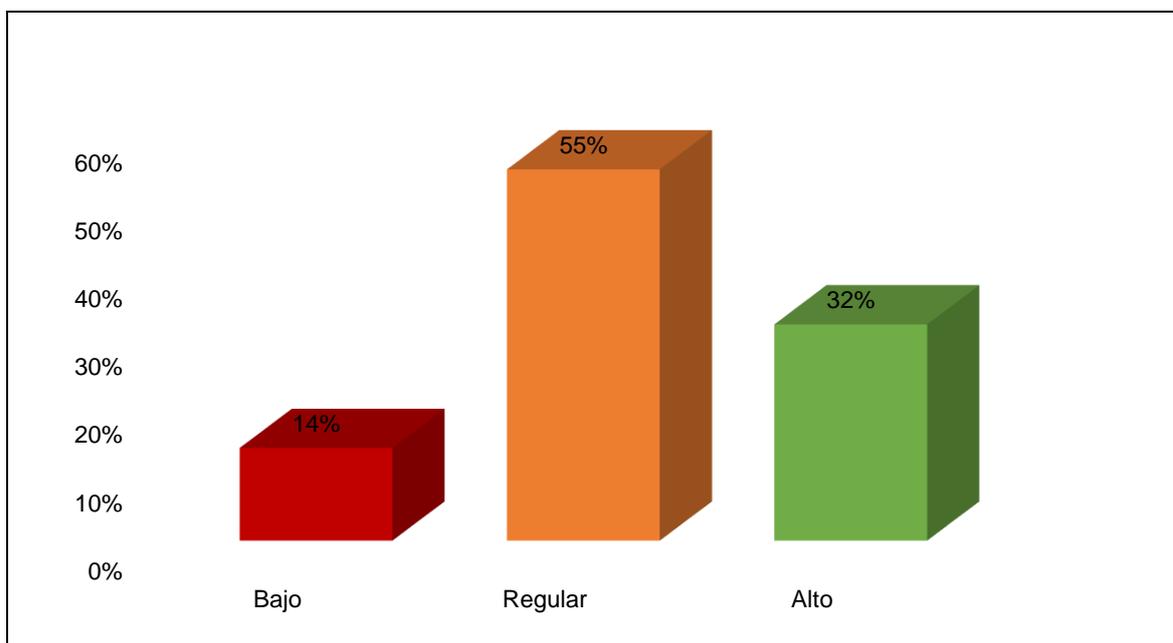
Para la siguiente investigación, según Ñordeña et al. (2012) se han considerado diversos aspectos éticos que se describirán a continuación: Consentimiento informado: se trata de obtener el consentimiento de los participantes que son la unidad de investigación, y todos deben decidir participar voluntaria y libremente, señalando que el investigador explicará las razones por las que se lleva a cabo el estudio y sus propósitos, que serán netamente académicos. Asimismo, se invita a los directivos a participar en el estudio, informándoles del objeto y propósito del estudio, pues al aceptarlo o firmarlo, se comprometen a permitir que el investigador consienta el uso y trabajo con la información obtenida durante la investigación. La beneficencia, este aspecto trata de minimizar los riesgos o el afectar la población de estudio; para llevar a cabo este proceso se llevará a cabo una coordinación con el gerente de la institución para realizar una explicación de manera detallada y dándole conocimiento las diversas alternativas y posibilidades de beneficios que abarca el estudio. La justicia, se considera necesario que la investigación fue compartida para los directivos de la institución de modo que, los beneficios que se obtengan fortalecerán la gestión actual en dicha entidad (Ames & Merino, 2019).

IV. RESULTADOS

En esta sección, se detallan los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta a la población de estudio. **Primer objetivo específico:** Identificar el nivel de eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022,

Figura 2

Variable eficiencia organizacional



Los resultados obtenidos al agrupar las preguntas planteadas en esta variable se ha podido organizar la información y se identificó que la eficiencia organizacional es percibida como regular por la mayoría de colaboradores 55% debido, que el conocimiento, las competencias y la productividad se gestiona con ciertas posibilidades que conllevan a lograr buenos resultados. Asimismo, el 32% admite que es alto, y el 14% perciben que la eficiencia organizacional de esta entidad pública es bajo o deficiente.

Tabla 1*Dimensiones de la eficiencia organizacional*

Valoración	Conocimiento		Competencia		Productividad	
	Colaboradores	%	Colaboradores	%	Colaboradores	%
Bajo	11	25%	14	32%	15	34%
Regular	12	27%	12	27%	15	34%
Alto	21	48%	18	41%	14	32%
Total	44	100.0	44	100%	44	100%

Los hallazgos encontrados en la eficiencia organizacional y en su dimensión conocimiento se ha encontrado que el 48% indica que su aporte es alto en proporcionar nuevos aportes e ideas en el desarrollo de su trabajo, comparten información en base a su experiencia y capacitaciones que adquiere como parte de su formación profesional, se promueve la transferencia de conocimiento mediante la participación en equipos de trabajo; el 27% considera que es regular y 25% admite que es bajo la gestión de conocimientos en la entidad pública.

En la dimensión competencia se ha identificado que 41% considera que el personal si tiene la capacidad de resolver problemas, dificultades para cumplir funciones, proponen ideas para el desarrollo de actividades, se concentra en buscar alternativas para superar las dificultades que encuentra en el trabajo diario, muestra compromiso y está dispuesto a cumplir objetivos; el 32% admite lo contrario considerando que dichas acciones son deficiencias o nulas. Mientras que, 27% admite que es regular las competencias aplicadas por los trabajadores.

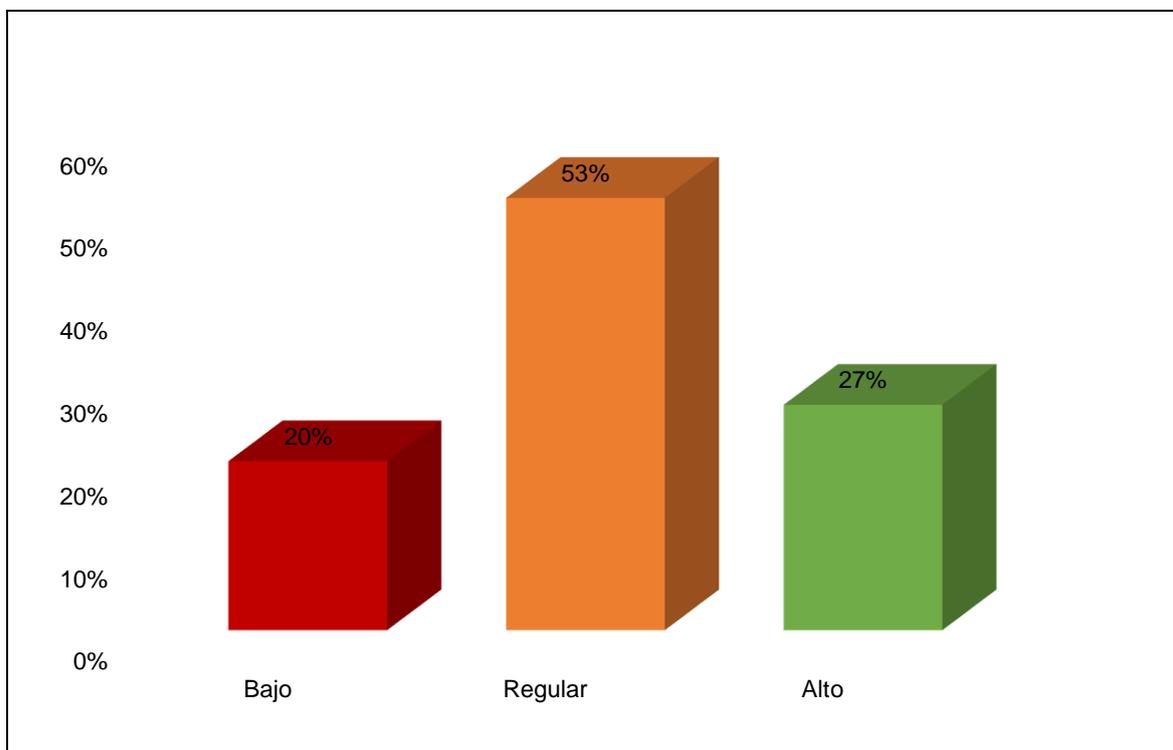
En referencia a la dimensión productividad, el 32% de colaboradores percibe como alto, dado que, en diversas ocasiones se trabaja de acuerdo a la planificación de actividades, a la programación diaria, se utiliza de manera adecuada los recursos existentes en la entidad pública y el trabajo que se realiza está acorde a las metas organizacionales, el 34% califica como regular porque en algunas ocasiones se logra desarrollar las actividades de acuerdo a lo programado, pero en ocasiones no se atiende a los usuarios de manera oportuna; sin embargo, un 34%

considera que la productividad es baja o deficiente porque no se trabaja de manera articulada con todas las áreas de la entidad pública.

Objetivo específico 02: Describir la comunicación interna en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022,

Figura 3

Variable comunicación interna



Los hallazgos en la variable de comunicación interna se aprecian que el 27% de colaboradores perciben que es adecuada, dado que, se ha generado buena relación entre el personal y directivos de la entidad pública, la negociación respecto al trabajo, la comunicación operativa, estratégica junto a la comunicación valorativa del personal y la motivacional es la adecuada, el 53% admite que es regular y para el 20% considera que la comunicación interna es baja o deficiente.

Tabla 2*Dimensiones de la variable comunicación interna*

Dimensiones	Detalle de resultados agrupados en dimensiones				
	Valoración	Bajo	Regular	Alto	Total
Comunicación esencial	Colaboradores	14	16	14	44
	%	32%	36%	32%	100%
Comunicación operativa	Colaboradores	11	10	23	44
	%	25%	23%	52%	100%
Comunicación estratégica	Colaboradores	5	9	30	44
	%	12%	20%	68%	100%
Comunicación valorativa	Colaboradores	10	22	12	44
	%	23%	50%	27%	100%
Comunicación motivacional	Colaboradores	14	11	19	44
	%	32%	25%	43%	100%

En las dimensiones de la variable comunicación interna, se ha identificado que en la dimensión comunicación esencial, el 32% considera como adecuada, dado que, existe confianza entre el personal y directivos, tienen dialogo abiertos entre compañeros y se respetan las opiniones de los demás trabajadores, el 36% considera que es regular, y un 32% considera que es deficiente. La comunicación operativa para el 52% es alta, porque se trabaja en equipo y se logra los propósitos.

En la dimensión comunicación operativa, los trabajadores consideran que trabajan en equipo y se entienden en un 52%, cumplen metas, son puntuales y buscan ofrecer un buen servicio y tiene la coordinación entre compañeros, el 23% considera que es regular; mientras que, el 25% percibe que la comunicación es baja entre colaboradores.

La comunicación estratégica, el 68% de profesionales consideran que los líderes de la institución tienen la capacidad de manejar problemas y conflictos que se puede generar, son asertivos ante la situación de trabajo que se presentan, son empáticos y muestran creatividad para realizar el trabajo articulado desde la dirección de la entidad pública con todos los colaboradores, el 20% es regular y el 11% percibe que es mala.

La comunicación valorativa el 27% de trabajadores admite que es buena porque el trabajo está basado en la honestidad entre compañeros y gerentes, son responsables de sus funciones y buscan ser amables en cada momento de coordinación o trabajo que se realiza, el 50% aprecia como regular y 23% como baja o mala.

Y en la comunicación motivacional se identificó que para 43% se ofrecen oportunidades de capacitación para el desarrollo profesional, existe un trato cordial entre compañeros, existe palabras de aliento, motivación de los jefes, gerentes y compañeros, 25% admite que es regular y el 32% es bajo.

Objetivo específico 03: Conocer la relación entre la comunicación interna y las dimensiones de la eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022.

Prueba de normalidad

H1: La distribución de frecuencias de la variable eficiencia organizacional y comunicación interna sigue una distribución normal.

H0: La distribución de frecuencias de la variable eficiencia organizacional y comunicación interna no sigue una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,266	44	,000	,804	44	,000
Eficiencia organizacional	,291	44	,000	,787	44	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de normalidad se ha identificado que al contrastar los datos obtenidos mediante el estadístico SPSS 26, y de manera específica con la prueba de normalidad se aprecia que la eficiencia organizacional y la comunicación interno

no presentan normalidad, según Shapiro Wilk, en consecuencia, se utiliza un estadístico no paramétrico, optando por la Rho de Spearman para la hipótesis

Contraste de hipótesis

H1: Existe relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022

H0: Existe relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022

Tabla 4

Correlación de variables

		Correlaciones		
			Eficiencia organizacional	Comunicación interna
Rho de Spearman	Eficiencia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
		Coeficiente de correlación	,720**	1,000
	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Respecto a la correlación de las variables, se ha realizado un contraste de la hipótesis, donde se pudo determinar que la existencia de la relación de las variables en un 0.720 es una relación positiva alta, conllevando a aceptar la hipótesis alterna debido que, el grado de significancia bilateral es 0.00. En consecuencia, con un margen de confianza del 95% se acepta la existencia de una correspondencia entre la eficiencia organizacional y comunicación interna en los trabajadores de la entidad pública que se realizó la investigación.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se detalla la discusión de resultados, después de recoger la información y presentar los hallazgos mediante tablas y gráficos, a continuación, se detallan las coincidencias o diferencias de los resultados encontrados en la eficiencia organizacional y la comunicación interna en los trabajadores de la entidad en estudio. Los resultados han sido discutidos según las metas propuestas en el estudio.

Se identificó el grado de eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL, Chiclayo, 2022, que según los resultados es percibida como regular por la mayoría de colaboradores, un 55%, debido a que el conocimiento, las competencias y la productividad se gestionan con ciertas capacidades que contribuyen a que se logren buenos resultados. Asimismo, el 32% expresa que la eficiencia organizacional, mientras que el 14% la percibe como baja o deficiente. En cuanto a la dimensión conocimiento se ha encontrado que el 48% indica que su aporte es alto en proporcionar nuevos aportes e ideas en el desarrollo de su trabajo, comparten información en base a su experiencia y capacitaciones que adquiere como parte de su formación profesional, se promueve la transferencia de conocimiento mediante la participación en equipos de trabajo; el 27% considera que es regular y 25% admite que es bajo la gestión de conocimientos en la entidad pública. Para la dimensión competencia se ha identificado que 41% considera que la persona si tiene la capacidad de resolver problemas, dificultades para cumplir funciones, proponen ideas para el desarrollo de actividades; el 32% admite lo contrario considerando que dichas acciones son deficiencias o nulas. Mientras que, 27% admite que es regular las competencias aplicadas por los trabajadores. Finalmente para la dimensión productividad, el 32% de colaboradores percibe como alto, dado que, en diversas ocasiones se trabaja de acuerdo a la planificación de actividades, a la programación diaria, se utiliza de manera adecuada los recursos existentes en la entidad pública y el trabajo que se realiza está acorde a las metas organizacionales, el 34% califica como regular porque en algunas ocasiones no se logra desarrollar las actividades de acuerdo a lo programado, además en ocasiones no se atiende a los usuarios de manera oportuna; sin embargo, un 34% considera

que la productividad es baja o deficiente porque no se trabaja de manera articulada con todas las áreas de la entidad pública.

Según los resultados en relación a la variable y sus dimensiones se determinó que en su mayoría se encuentra en nivel regular debido a que no se tiene un buen nivel de eficiencia organizacional haciendo que existen deficiencias en el desarrollo de actividades en los colaboradores.

Estos hallazgos se contrastan con la investigación de Cándelo (2021) los resultados determinaron en cuanto a la eficiencia del área de recursos humanos, es de 55% alta, 35% media, en cuanto a la eficiencia organizacional esta es un 60% buena, 35% regular. Se concluye que se pueden identificar dos variables esenciales para un adecuado desempeño y el alcance de eficiencia empresarial.

Dichos resultados se pueden complementar con el aporte teórico de Valencia et al. (2017) Por su parte, señala que la eficiencia del servicio está íntimamente relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios, por lo tanto, la eficiencia no es solo el procedimiento, sino la responsabilidad de los profesionales y su institución y los usuarios en la prestación de los servicios. Marcelo (2019), es la relación entre los recursos utilizados en el proyecto y los resultados obtenidos a través de este. Shkolnyk, et al. (2018) señalan que se refiere principalmente a la consecución de una meta con el mínimo uso de recursos o a la consecución de diferentes metas con los mismos o menos recursos. Gavurova, et al. (2020) afirman que la eficiencia es de primordial importancia en una organización porque se busca la máxima eficiencia al mínimo costo.

Se determinó que existe un nivel medio de eficiencia organizacional debido a que aún se pueden mejorar las competencias, la productividad y el conocimiento; esto da posibilidades a mejorar los resultados obtenidos actualmente. Asimismo, se resolvió ejecutar un plan de comunicación interna con el propósito de optimizar los sistemas de comunicación entre los trabajadores y la administración de la institución pública.

Describir la comunicación interna en los trabajadores de la compañía EPSEL. Chiclayo, 2022, según el análisis en la variable de comunicación interna se

aprecian que el 27% de colaboradores perciben que es adecuada, dado que, se ha generado buena relación entre el personal y directivos de la entidad pública, la negociación respecto al trabajo, la comunicación operativa, estratégica junto la comunicación valorativa del personal y la motivación es la adecuada, el 53% admite que es regular y para el 20% considera que la comunicación interna es baja o deficiente. En cuanto a la dimensión comunicación esencial, el 32% considera como adecuada, dado que, existe confianza entre el personal y directivos, tienen diálogo abiertos entre compañeros y se respetan las opiniones de los más trabajadores, el 36% considera que es regular, y un 32% considera que es deficiente. La comunicación operativa para el 52% es alta, porque se trabaja en equipo y se logra los propósitos. Asimismo, en la dimensión comunicación operativa, los trabajadores consideran que trabajan en equipo y se entienden en un 52%, cumplen metas, son puntuales y buscan ofrecer un buen servicio y tiene la coordinación entre compañeros, el 23% considera que es regular; mientras que, el 25% percibe que la comunicación es baja entre colaboradores. De la misma manera en la dimensión comunicación estratégica, el 68% de profesionales consideran que los líderes de la institución tienen la capacidad de manejar problemas y conflictos que se puede generar, son asertivos ante la situación de trabajo que se presentan, son empáticos y muestran creatividad para realizar el trabajo articulado desde la dirección de la entidad pública con todos los colaboradores, el 20% es regular y el 11% percibe que es mala. También en la dimensión comunicación valorativa el 27% de trabajadores admite que es buena porque el trabajo está basado en la honestidad entre compañeros y gerentes, son responsables de sus funciones y buscan ser amables en cada momento de coordinación o trabajo que se realiza, el 50% aprecia como regular y 23% como mala o mala. Finalmente, en la dimensión comunicación motivacional se identificó que para 43% se ofrecen oportunidades de capacitación para el desarrollo profesional, existe un trato cordial entre compañeros, existe palabras de aliento, motivación de los jefes, gerentes y compañeros, 25% admite que es regular y el 32% es bajo.

Concluyendo que en cuanto a la variable y las dimensiones se encontró que se tiene en su mayoría niveles regulares de comunicación interna, sin embargo, en la dimensión comunicación operativa para el 52% es alta, porque se trabaja en

equipo y se logra los propósitos, estos resultados da entender que en algunas circunstancias se requiere mejorar el grado de comunicación interna para lograr un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Cajo (2019) los resultados determinaron que existe un 27% alto de nivel de motivación laboral, un 73% alto, en cuanto al nivel de motivación, un 47% es alto, y un 53% es medio, en cuanto a los logros un 77% es muy alto y un 23% es alto, en cuanto a la comunicación interna, un 27% es alto y un 53% es medio. En conclusión, el programa de comunicación interna reforzó la motivación laboral en los trabajadores del ámbito operativo. Por su parte Ostos (2018) los resultados determinaron en cuanto a la comunicación interna que un 45% es buena, un 35% regular y un 20% mala, en cuanto a las relaciones públicas, un 70% buena, un 25% regular. Se concluye que los canales de comunicación tienen carencias, pues no se alcanzan los resultados deseados, lo cual los convierte en ineficientes para los miembros de la institución.

Dichos resultados se pueden complementar con el aporte teórico de Ramos (2018) describe que la comunicación interna tiene como objetivo atraer y motivar a los empleados, así como crear buenas relaciones entre las personas de la empresa. La comunicación interna dentro de una organización es muy importante para lograr una mejor productividad ya que refleja la personalidad e imagen corporativa de la empresa que afecta a los clientes y empleados respectivamente. En general las organizaciones tienden a darle más importancia a la parte externa que son los clientes que a la parte interna que son los empleados de la misma empresa, por lo que se sugiere la implementación de estrategias dentro de la empresa. (Egas & Yance, 2018).

Respecto al segundo objetivo se ha encontrado que la mayoría considera que la comunicación interna es regular porque se si tienen un trato amable entre ellos y directivos, si coordinan el trabajo diario, los planes, las estrategias para el cumplir con las disposiciones diarias y la planificación que se ha realizado. Asimismo, existe un porcentaje que indica que la comunicación interna es alta, dado que ya tienen años trabajando y coordinan entre diversas áreas. No obstante, existe

una cantidad de colaboradores que percibe que la comunicación no es la adecuada, es necesario que generen alternativas de mejora.

Conocer la correspondencia entre la comunicación interna y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la compañía EPSEL. Chiclayo, 2022, en base a la muestra de estudio, compuesta por 44 colaboradores de la empresa, se decidió utilizar el modelo de Shapiro-Wilk, debido al análisis estadístico de prueba de normalidad se identificó que las variables comunicación interna y eficiencia organizacional presentan ausencia de normalidad, debido a que su valor de significancia fue de 0.00, el cual está por debajo de 0.05. Se concluye validar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula en ambas variables investigadas. Dados estos resultados se prefirió utilizar el análisis de correlación Rho de Spearman por lo tanto se logró determinar que hay un grado elevado de correspondencia entre ambas variables de estudio, dado que su nivel de significancia fue 0,00 con un coeficiente de correlación de 0,720, por lo que se admite la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula; asimismo se determina que mientras exista una buena comunicación interna el nivel de eficiencia organizacional será mucho más eficiente en la empresa logrando de esta manera un mejor cumplimiento de objetivos estratégicos.

Asimismo, determina que debido a que hay una correspondencia directa y relevante entre las variables de la investigación, se logra determinar que si se mejoran las acciones en cuanto a comunicación interna se obtendrá una mejor eficiencia organizacional en la entidad; cabe mencionar que es de gran relevancia que los colaboradores mantengan un buen nivel de comunicación interna para cumplir de manera eficiente con el desarrollo de las actividades y por ende alcanzar un adecuada realización de cada uno de los fines y propósitos planteados.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Llamosas (2022) los resultados determinaron que la comunicación interna es un 65% alta, 25% regular y 15% baja, en cuanto a la satisfacción laboral, 50% buena, 30% regular, 20% baja. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables de estudio. También se determinó que cuanto mejor es la comunicación en la empresa, mayor es la satisfacción de los empleados. Por otro lado, Charry (2018) concluye y llama

a una relación importante entre la comunicación interna y las dimensiones: el grado de estructura y su impacto en el puesto; revisión, estímulo y apoyo; Tendencias de recompensa y desarrollo y tendencias de promoción en el lugar de trabajo. Finalmente, el 56,5% dice que prevalece la comunicación interna ineficaz.

Dichos resultados se pueden complementar con el aporte teórico de Zarraga & Cano (2018) La comunicación es un proceso mediante el cual la información se puede transferir de un emisor a un receptor a través de la transformación del conocimiento. La comunicación se define como el intercambio de sentimientos, pensamientos u otro tipo de información a través del habla, la escritura u otro tipo de señales. Para la variable eficiencia Zarraga et al. (2018) mencionaron que la eficiencia del servicio puede entenderse como la atención integral al usuario con respuestas rápidas, que obtendrán los mejores resultados para sus consultas o requerimientos. En este sentido, la eficiencia se clasifica en un soporte integral, así como respuestas inmediatas y resultados óptimos de las consultas. La eficiencia se define como “la capacidad de producir una cierta cantidad de productos con un costo, gasto o esfuerzo mínimo” (Sickles & Zelenyu, 2019).

Se ha logrado muestra que existe una relación entre la eficacia organizacional y la comunicación interna, lo que conlleva a determinar que ante una mejor eficiencia en el trabajo organizado, coordinado y articulado puede conllevar a lograr una mejor comunicación interna entre los colaboradores, dado que, logran generar situaciones de confianza, compromiso para cumplir los objetivos que se han definido en los planes estratégico. Asimismo, se aceptó la hipótesis planteada por el investigador, dado que, el nivel de significancia ha sido menor al 0.05 y el nivel de confianza para la aceptación de la hipótesis alterna ha sido del 95%.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la correspondencia entre la eficiencia organizacional y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022, se admite que existe relación entre las variables siendo positiva y alta 0.720.
2. Se identificó que la eficiencia organizacional es percibida como regular por la mayoría de colaboradores 55% debido, que el conocimiento, las competencias y la productividad se gestiona con ciertas posibilidades que conllevan a lograr buenos resultados. Asimismo, el 32% admite que es alto, y el 14% perciben que la eficiencia organizacional de esta entidad pública es bajo o deficiente.
3. Respecto a la comunicación asertiva se aprecian que el 27% de colaboradores perciben que es adecuada, dado que, se ha generado buena relación entre el personal y directivos de la entidad pública, la negociación respecto al trabajo, la comunicación operativa, estratégica junto la comunicación valorativa del personal y la motivación es la adecuada, el 53% admite que es regular y para el 20% considera que la comunicación interna es baja o deficiente.
4. Finalmente, se describe la relación de la eficiencia organizacional y la comunicación interna, mediante el 95% de confianza, se admite la hipótesis alterna, dado que el grado de significancia bilateral es 0.00, y la fuerza de la relación es 0.720 se admite la existencia de una relación alta positiva entre las variables estudiadas en la entidad pública.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia general de la empresa EPSEL - Chiclayo definir estrategias desde una perspectiva estratégica y funcional para realizar un trabajo articulado entre los funcionarios y colaboradores con la finalidad de involucrar a todo el personal con los objetivos empresariales y ofrecer una mejor atención al ciudadano o usuario.
2. Asimismo, la gerencia general debe definir planes de trabajo, metas y hacer un seguimiento y evaluación del desempeño para medir la productividad, competitividad de todos los trabajadores para lograr mejor eficiencia organizacional y atender las necesidades que se tiene en toda la jurisdicción donde se brinda el servicio.
3. La gerencia general junto al jefe de recursos humanos debe definir un plan de comunicación interna, mediante reuniones de compartir entre compañeros de trabajo y directivos para conocer las necesidades de cada uno de ellos, y definir estrategias para mejorar la comunicación y trabajar de manera coordinada entre las diversas áreas de la empresa.
4. Finalmente, se recomienda a la gerencia general de la empresa, definir cursos de capacitación y orientación al personal en acciones de comunicación, trabajo articulado y en equipo para alcanzar los propósitos de la empresa y alcanzar un mejor servicio para la sociedad que demanda de una mejor infraestructura para lograr la satisfacción.

REFERENCIAS

- Abu, Y., Al Shobaki, M., Abu-Naser, S., & El Talla, S. (2018). The Style of Leadership and Its Role in Determining the Pattern of Administrative Communication in Universities- Islamic University of Gaza as a Model. *Meshkah* . <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/357>
- Aguilera, L., Ticse, R., Cuba, M., & Nestares, j. (2019). Effect of a short training in communication abilities with the CICAA method in an university in Lima, Peru. *Scielo* , 30(3). doi:<http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v30i3.3581>
- Alva, K. (2022). *Influencia de la comunicación interna en la imagen corporativa de una institución educativa de la ciudad de Chiclayo, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86831>
- Ames, P., & Merino, F. (2019). Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. *Cuaderno de trabajo N° 52*, 1-49.
- Arias, J. I., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consultirng EIRL.
- Atouba, Y. (2021). How does participation impact IT workers' organizational commitment? Examining the mediating roles of internal communication adequacy, burnout and job satisfaction. *Emerald Insight*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LODJ-09-2020-0422/full/html>
- Basalamah, A., Ardani, E., & Fransisca, A. (2021). Communication Challenges for Foreign Workers within Multicultural Hospitality Working Environmen. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>
- Benites, L., Escobar, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Juica, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*. doi:<https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3513>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Cajo, E. (2019). *Programa de comunicación interna para fortalecer la motivación laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa de seguridad privada en Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50953>
- Candelo, J. (2021). Education and work time distribution as variables for the selection of person-nel and organizational efficiency. *Scielo* . <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2498>

- Castilhos, D., Muller, D., & Soares, E. (2018). Internal communication: relationship between company and workers, a case study. *Brazilian Business Review*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.15728/bbr.2012.9.1.3>
- Charry, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Scielo*, 9(1). doi:<https://n9.cl/etgul>
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Scielo*, 19(4). <https://n9.cl/0zgg7>
- Delgado, E., Pecho, Y., Soto, G., Cordero, E., & Ore, M. (2021). How the organizational communication and administrative management is perceived by the workers of a public university. *Association For Computing Machinery*. doi:<https://doi.org/10.1145/3473141.3473246>
- Domínguez, K. (2020). Methods of internal organizational communication in public schools, Chile. *Scielo*, 15(2). doi:<https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>
- Duarte, F., & Morais, A. (2021). Modelo referencial para a avaliação da Acessibilidade Comunicacional em políticas de comunicação interna de hospitais universitários. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.1590/1809-58442021213>
- Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 20. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Fana, M., Milasi, S., Napierala, J., Fernández, E., & Vázquez, I. (2020). Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis: a qualitative study. *Econostor*. <http://hdl.handle.net/10419/231343>
- Fenandez, J. (2019). Clima organizacional para mejorar la competitividad en Estación de Servicio Esperanza S.A.C., Chiclayo. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38261>
- Fikret, S. (2018). The interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations. *Scopus*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tsc.2017.12.006>
- García, J., Tumbajulca, I., & Tarrillo, J. (2021). Organizational innovation as a factor of business competitiveness in Mypes during Covid-19. *Scielo*, 12(2). doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- Gerardo, F., Samaniego, H., Cabezas, M., & Cabrera, R. (2019). Factores que determinan el nivel de competitividad de las PYMES de producción en Santo

Domingo. *contemporary dilemmas magazine*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1070>

Gonzalo, S. (2019). Internal communication improvement in footwear companies in Ecuador's province of Tungurahua. *Scielo*.
[doi:https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2](https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metología de la investigación. Las rutas cuantitativas y cualitativas*. México DF.: Mac Graw Hill Education.

Josgrilberg, T., & Puggina, A. (2018). Validation of the self-assessment of communication skills and professionalism for nurses. *Scielo*.
[doi:https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0133](https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0133)

Kim, Y. (2018). Enhancing employee communication behaviors for sensemaking and sensegiving in crisis situations: Strategic management approach for effective internal crisis communication. *Emerald Insight*, 22(4).
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCOM-03-2018-0025/full/html>

Llamosas, S. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo, 2019*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4698>

Lora, H., Castilla, S., & Góes, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia. *Dialnet*, 15(1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>

Mancheno, M., & Albán, M. (2019). Competitividad Sistémica Empresarial, un término que define el rendimiento de mercados modernos. *Revista científica ciencias económicas empresariales*, 4(4), 559-577.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i4.154>

Ñordeña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Scielo*, 12(3), .263-274.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es

Ostos, E. (2018). Internal Communication in Corporate Identity of Public Health Workers in Lima Region. *Library*.
https://www.scipedia.com/public/Cueva_et_al_2018a

- Papic, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Scielo* , 10(1). doi:<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Plata, R., & Acosta, J. (2019). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *I+D Revista de Investigaciones*, 13(1), 125-134. <https://acortar.link/yTU97o>
- Porter, M. (2017). *Ser competitivo*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Quevedo, P. L. (2020). *Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017*. Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63117>
- Ramos, P. (2018). *Psicología empresarial y comunicación*. Málaga: Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/106624?page=186>.
- Rathee, G., Ashutosh, S., Rajiv, K., & Iqbal, R. (2019). A Secure Communicating Things Network Framework for Industrial IoT using Blockchain Technology. *Scopus*, 94. doi:<https://doi.org/10.1016/j.adhoc.2019.101933>
- Romero, D., Pertuz, V., & Orozco, E. (2020). Determining factors of competitiveness and organizational integration: scoping review. *Scielo*, 31(5). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Romero, D., Pertuz, V., & Orozco, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Factores determinantes*, 31, 21-32. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Salcedo, A., Castro, E., Ruiz, M., & Salgado, R. (2019). Liderazgo Estratégico | Vol. 9| Núm. 1 | Enero-Diciembre de 2019| Universidad Simón Bolívar | 246-252 <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo246> Administración efectiva como contribución al logro de la competitividad organizacional. *Liderazgo Estrategico*, 9(1).
- Sánchez, F. (2019). *Tesis desarrollo metodológico de la investigación* . Arequipa : Normas Jurídicas.
- Sefora, M., & Dabija, C. (2021). The Influence of Internal Marketing and Job Satisfaction on Task Performance and Counterproductive Work Behavior in an Emerging Market during the COVID-19 Pandemic. *Impact Factors are now released*, 18. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph18073670>
- Sickles, R., & Zelenyu, V. (2019). *Measurement of Productivity and Efficiency*. Cambridge University Press.

- Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). corps in Latin America: an exploratory study on work commitment. *Scielo* , 32(3). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Soto, M. (2019). *Sucesión empresarial*. México: IMCP Editorial.
- Valderrama, G. (2021). *Efecto del programa de estrategias de comunicación interna para fortalecer el comportamiento de los obreros de la empresa "Viveros Génesis S.A.C.", Chiclayo* . Universidad Cesar Vallejo . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55242>
- Valencia, M., Rojas, M., & Jaimes, L. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), 11. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html#uno>
- Valenzuela, S. B. (2020). *La gestión de capacitación y su relación con el nivel de eficiencia del personal administrativo de la UGEL Pisco, 2020*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48010>
- Vanacker, T., Peleman, R., Verhaeghe, R., Vogelears, D., Vermeir, P., Blot, S., . . . Mariman, A. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Scopus*, 48. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.001>
- Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116-135. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Welch, M., & Jackson, P. (2018). Rethinking internal communication: a stakeholder approach. *Emerald Insight*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13563280710744847/full/html>
- Wuttaphan, N. (2022). Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior of Frontline Workers during COVID-19 in Thailand. *The Journal of Behavioral Science*, 17(1). <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/254133>
- Zarraga, L., & Cano, R. (2018). *La Transducción como factor de competitividad en el turismo*. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/40061?page=48>.
- Zarraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de*

- Zhang, L., Li, H., & Chen, K. (2020). Effective Risk Communicati for Public Health Emergency: Reflection on the COVID-19 (2019-nCoV) Outbreak in Wuhan, China. *MDPI*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.3390/healthcare8010064>
- Ziyad, S., Khaled, A., & Nader, M. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, 10(4). doi:DOI: 10.5267/j.msl.2019.10.013

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Tabla 5

Operacionalización de la variable comunicación interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	La comunicación interna es una herramienta diseñada dentro de una organización para crear un ambiente armonioso y eficaz para lograr objetivos a través de la interpretación de mensajes. Esta comunicación permitirá a las personas comunicarse entre diferentes niveles de mando. (Vivas & Saavedra, 2019)	La variable comunicación interna será mediada mediante cinco dimensiones con 21 indicadores y con una escala ordinal.	Comunicación esencial	Comunicación sincera	Ordinal
				Dialogo abierto	
				Capacidad de negociación	
				Respeto de las opiniones	
			Comunicación operativa	Trabajo en equipo	
				Logro de metas	
				Horas de trabajo	
				Comunicación constante	
			Comunicación estratégica	Manejo de conflictos	
				Asertividad	
				Empatía	
				Creatividad	
			Comunicación valorativa	Honestidad	
				Responsabilidad	
				Puntualidad	
				amabilidad	
			Comunicación motivacional	Capacitaciones	
Práctica laboral					
Cordialidad					
Palabras de aliento					
Actitud positiva					

Tabla 6*Operacionalización de la variable eficiencia*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Eficiencia organizacional	Valencia et al. (2017) por su parte menciona que la eficiencia de un servicio se encuentra íntimamente enlazado con el grado de satisfacción del usuario, es esta razón, que la eficiencia además de ser un procedimiento, es una responsabilidad, que ofrece el profesional tanto a su institución como a los que acuden por la prestación del servicio.	La variable eficiencia será medida mediante 3 dimensiones con nueve indicadores mediante escala de Likert	Conocimiento	Creación del conocimiento	Ordinal
				Transferencia del conocimiento	
				Aplicación del conocimiento	
			Competencia	Capacidad de resolución de conflictos	
				Habilidades de comunicación	
				Compromiso	
			Productividad	Actividades programadas	
				Resultados	
				Efectividad	

Anexo 02: Instrumento de recolección



Cuestionario comunicación interna: Estimada/o le presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre comunicación interna en la institución. Se agradece responder con honestidad y asegúrese de responder a todas las preguntas de acuerdo con la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión comunicación esencial						
1	Considera usted que la comunicación entre el personal y el jefe es sincera					
2	Sus compañeros de trabajo siempre están abiertos al diálogo.					
3	Tengo adecuada capacidad de negociación con mis compañeros de trabajo.					
4	En la entidad siempre se respetan las opiniones de los colaboradores					
Dimensión comunicación operativa						
5	Existe trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales					
6	En la institución siempre se cumplen las metas propuestas.					
7	Se cumple con las horas de trabajo para un buen servicio al cliente					
8	Mantengo una comunicación constante con mis compañeros					
Dimensión comunicación estratégica						
9	Tengo capacidad para manejar los conflictos en mi institución					
10	Soy asertiva, me permite mejorar las condiciones de mi trabajo					
11	Tengo empatía para manejar solución de problemas					
12	Tengo creatividad para desarrollar mis tareas cuando es necesario					
Dimensión comunicación valorativa						
13	Existe honestidad entre mis compañeras de trabajo y los jefes					
14	Existe responsabilidad entre mis compañeras de trabajo y los jefes					
15	Existe puntualidad entre mis compañeras de trabajo y los jefes					
16	Existe amabilidad entre mis compañeras de trabajo y los jefes					
Dimensión comunicación motivacional						
17	La institución me brinda constantes capacitaciones.					
18	Existe un trato cordial con mis compañeras y mis jefes					
19	Existe palabras de aliento entre mis compañeras de trabajo					
20	Existe una actitud positiva entre mis compañeras de trabajo que permite mejor el clima laboral en la institución.					
21	La actitud del jefe inmediato me motiva a seguir adelante.					

Cuestionario de eficiencia: Estimada/o le presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la eficiencia en la institución. Se agradece responder con honestidad y asegúrese de responder a todas las preguntas de acuerdo con la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

N°	Variable: Eficiencia	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Conocimiento						
1	¿La adquisición de nuevos conocimientos aporta al desarrollo de sus funciones?					
2	¿En su área de trabajo se comparte información obtenida a través de la experiencia de cada servidor?					
3	¿Considera relevante la réplica de información a través de las capacitaciones?					
4	¿Se brindan facilidades para el intercambio de información entre los servidores?					
5	¿La entidad promueve la transferencia del conocimiento a través de mecanismos de participación como el trabajo en grupo?					
6	¿Aplica lo aprendido en experiencias pasadas para la solución de nuevos casos?					
7	¿Considera que la adecuada aplicación del conocimiento aumentará el nivel de eficiencia en sus labores?					
8	¿Hace uso de herramientas tecnológicas para sus actividades diarias?					
Dimensión 2: Competencia						
9	¿Considera poseer la capacidad para resolver problemas en el cumplimiento de sus funciones?					
10	¿Propone nuevas ideas para mejorar las actividades diarias?					
11	¿Busca diferentes alternativas para superar las dificultades?					
12	¿Maneja una comunicación asertiva con los demás servidores?					
13	¿Expresa correctamente sus expectativas?					
14	¿Brinda una información fluida a los usuarios?					

15	¿Considera que su compromiso respecto a las actividades que realiza en la entidad es óptimo?					
16	¿Está dispuesto a hacer más de lo que le corresponde para el logro de los objetivos de la entidad?					
17	¿Se identifica plenamente con la misión y visión de la entidad?					
Dimensión 3: Productividad						
18	¿Gestiona su tiempo para la planificación de actividades?					
19	¿La programación de sus actividades diarias influye en su productividad?					
20	¿Cumple con ejecutar sus actividades programadas?					
21	¿Utiliza adecuadamente los recursos en la prestación de servicios para el logro de resultados?					
22	¿Su producción de trabajo diario se ajusta a las metas					

Anexo 03: Prueba de confiabilidad de instrumentos

Cuestionario de eficiencia organizacional	Cuestionario de Comunicación interna																																
<p>➔ Fiabilidad</p> <p>[Conjunto_de_datos2]</p> <p>Escala: ALL VARIABLES</p> <p>Resumen de procesamiento de casos</p> <table border="1" data-bbox="284 654 802 804"> <thead> <tr> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casos Válido</td> <td>44</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>44</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" data-bbox="284 974 673 1070"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,885</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>		N	%	Casos Válido	44	100,0	Excluido ^a	0	,0	Total	44	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,885	22	<p>➔ Fiabilidad</p> <p>Escala: ALL VARIABLES</p> <p>Resumen de procesamiento de casos</p> <table border="1" data-bbox="863 595 1393 759"> <thead> <tr> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casos Válido</td> <td>44</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>44</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" data-bbox="863 945 1252 1050"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,803</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table>		N	%	Casos Válido	44	100,0	Excluido ^a	0	,0	Total	44	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,803	21
	N	%																															
Casos Válido	44	100,0																															
Excluido ^a	0	,0																															
Total	44	100,0																															
Alfa de Cronbach	N de elementos																																
,885	22																																
	N	%																															
Casos Válido	44	100,0																															
Excluido ^a	0	,0																															
Total	44	100,0																															
Alfa de Cronbach	N de elementos																																
,803	21																																

Anexo 04: Validez del cuestionario

Variable	N°	Experto	Calificación del instrumentos
comunicación interna	1	Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara	Apto
	2	Mg. Gina Paola Gamboa Díaz	Apto
	3	Loidy Ushiñahua Putpaña	Apto
Eficiencia organizacional	1	Dr. Darién B. Rodríguez Galán	Apto
	2	Valencia Julca Percy Tito	Apto
	3	Ruiz Tejedo Nazario Enrique	Apto

En el caso del instrumento de eficiencia se ha considerado la investigación de (Valenzuela, 2020).

Mientras que para el instrumento de comunicación interna (Quevedo, 2020)

Anexo 05: Autorización de la empresa

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 04 de agosto del 2022

SEÑOR:
ING VICTOR MANUEL MONDRAGÓN VILLOBOS.
Gerente General de EPSEL S.A.

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar aplicación de encuesta investigación.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que el suscrito viene efectuando estudios de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo y en este sentido con la finalidad de obtener el grado académico se ha propuesto la elaboración de un trabajo de investigación denominado "Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022" debiendo efectuar la recolección de dicha información a través de los instrumentos de recolección de datos (encuesta).

Ante ello recorro a su despacho a fin de que se sirva autorizar la aplicación de la encuesta sobre Comunicación Interna y eficiencia organizacional, información que permitirá cumplir con la culminación del trabajo de investigación.

Atentamente,


LIC. CESAR A. AYASTA MECHÁN.
DNI 16627061



Anexo 06: Constancia de validadores emitidas por SUNEDU

Experto Gamboa Diaz, Gina Paola

15/9/22, 16:41



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GAMBOA DIAZ, GINA PAOLA DNI 41290109	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 08/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
GAMBOA DIAZ, GINA PAOLA DNI 41290109	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 13/06/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
GAMBOA DIAZ, GINA PAOLA DNI 41290109	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 08/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
GAMBOA DÍAZ, GINA PAOLA DNI 41290109	MAESTRA EN SALUD CON MENCIÓN EN GESTION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2008 Fecha egreso: 27/12/2009	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GAMBOA DÍAZ, GINA PAOLA DNI 41290109	TÍTULO DE POSGRADO "LATO SENSU" - SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN GAS TROENTEROLOGÍA (TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL) Fecha de Diploma: 06/09/2019 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 12/07/2022 Modalidad de estudios: Presencial Duración de estudios: 11 Meses	UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - UNICID <i>BRASIL</i>

Experto Rodriguez Galan, Darien Barramedo

15/9/22, 18:08



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RODRIGUEZ GALAN, DARIEN BARRAMEDO DNI 20044257	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ GALAN, DARIEN BARRAMEDO DNI 20044257	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 25/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ GALAN, DARIEN BARRAMEDO DNI 20044257	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 02/04/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
RODRIGUEZ GALAN, DARIEN BARRAMEDO DNI 20044257	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2009 Fecha egreso: 17/06/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

Experto Ruiz Tejedo, Nazario Enrique

15/9/22, 18:10



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ TEJEDO, NAZARIO ENRIQUE DNI 09014422	GEOGRAFO Fecha de diploma: 17/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
RUIZ TEJEDO, NAZARIO ENRIQUE DNI 09014422	MAESTRO EN CIENCIAS GESTION AMBIENTAL Fecha de diploma: 23/11/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>

Experto Sandoval Vergara, Ana Noemi

15/9/22, 16:32



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANDOVAL VERGARA, ANA NOEMI DNI 43011735	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 18/12/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SANDOVAL VERGARA, ANA NOEMI DNI 43011735	BIOLOGO Fecha de diploma: 30/04/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SANDOVAL VERGARA, ANA NOEMI DNI 43011735	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 20/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
SANDOVAL VERGARA, ANA NOEMI DNI 43011735	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/03/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Experto Ushiñahua Putpaña, Loidy

15/9/22, 18:05



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
USHIÑAHUA PUTPAÑA, LOIDY DNI 01146585	BACHILLER EN OBS TETRICIA Fecha de diploma: 12/03/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
USHIÑAHUA PUTPAÑA, LOIDY DNI 01146585	OBS TETRIZ Fecha de diploma: 05/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
USHIÑAHUA PUTPAÑA, LOIDY DNI 01146585	MAES TRA EN GES TIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2015 Fecha egreso: 27/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Experto validador: valencia Julca, Percy Tito

15/9/22, 18:11



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VALENCIA JULCA, PERCY TITO DNI 18835544	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA AGRICOLA Fecha de diploma: 16/12/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA <i>PERU</i>
VALENCIA JULCA, PERCY TITO DNI 18835544	INGENIERO AGRICOLA Fecha de diploma: 13/01/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA <i>PERU</i>
VALENCIA JULCA, PERCY TITO DNI 18835544	MAESTRO EN GES TIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2014 Fecha egreso: 30/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>