

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



TESIS

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA
EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

CALERO CUSTODIO, Talia Linda

TINGO MARÍA, PERÚ

2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 041-2019-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 18 días del mes de diciembre de 2019, siendo las 10:45 am., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 210/2017/D-FCEA, de fecha 20 de setiembre de 2019, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciada en Administración denominado:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas Talia Linda CALERO CUSTODIO, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 11:30 am., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 18 de diciembre de 2019.

Dr. MISAEL A. ALVARADO PAUCAR
Presidente del Jurado

Lic. Adm. ANTONIO SIMEÓN NÚÑEZ
— Miembro

Lic. Adm. LEONOR HUAMAN CAMACHO
Miembro

Mag. NEBENKÁ CARO POTOKAR
Asesor

Nota:

(Excelente	= 18,19,20)
(Muy Bueno	= 15,16,17)
(Bueno	= 13, 14)
(Regular	= 11, 12.)
(Desaprobado/Deficiente	= 10 o menos)

FICHA DE INFORMACIÓN DE TESIS
REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Título de tesis : La comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Autor : Calero Custodio, Talia Linda
DNI: 71303356
Título conducente a: Licenciado en Administración
Año de Sustentación y Aprobación: 2019

Área Académica : 2. Desarrollo social

Programa de investigación: 2.1. Capital humano

Lugar de ejecución: Ciudad de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado y Departamento de Huánuco.

Duración: Inicio : 20 de mayo del año 2017
Término: 20 de noviembre del año 2019

Presupuesto de financiamiento:

FEDU :	S/. --
Propio :	S/. 2,620.00
Otros :	S/. --

Tingo María, noviembre de 2019

.....
Bach. Calero Custodio, Talia Linda
Tesisista

.....
Msc. Nebenka Caro Potokar
Asesora

DEDICATORIA

A Dios por ser quien me da las fuerzas para seguir adelante, por cuidarme y estar conmigo en cada momento de mi vida y por guiarme por el camino de la verdad.

A mi querida madre Olinda Custodio Acosta, por estar siempre conmigo en los buenos y malos momentos de mi vida, brindándome todo su amor incondicional y apoyo moral para seguir adelante siempre con perseverancia y poder realizarme profesionalmente.

Con todo mi corazón a mis queridas hermanas quienes son mi motor y motivo y me dan la fuerza necesaria para vencer todos los obstáculos y brindarles un buen ejemplo a seguir y mi apoyo incondicional siempre que lo necesiten.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, por estar conmigo sosteniéndome con su mano maravillosa y por permitir tener a mis padres con vida quienes son el motivo de mi existencia

A mi estimada asesora Msc. Nebenka Caro Potokar; por su apoyo incondicional, orientación, tiempo, dirección y supervisión permanente en la investigación.

A mi madre y hermanas quienes me dieron todo su apoyo moral, por inculcar en mis valores de superación y perseverancia diaria para llegar en la etapa que hoy me encuentro.

A mi tío Paul Custodio Acosta por contribuir en mis estudios de colegio confiando en mis capacidades y habilidades para continuar con mis estudios superiores.

A los profesores de la escuela profesional de ciencias administrativas, por sus enseñanzas brindadas a lo largo de mi formación profesional.

A mi familia y amigos, quienes me han acompañado en diversas etapas y momentos, pero siempre apoyándome con su presencia y amistad.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA por ser mi alma máter y mi hogar durante los cinco años de mi formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

FICHA DE INFORMACIÓN DE TESIS	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. BASE TEÓRICA.....	5
2.1.1. La Comunicación Organizacional.....	5
2.1.2. Elementos de la Comunicación Organizacional	6
2.1.3. Tipos de comunicación Organizacional	7
2.1.4. Objetivos de la comunicación organizacional	8
2.1.5. Funciones de la comunicación organizacional.....	8
2.1.6. Eficiencia	9
2.1.7. Resolver problemas	9
2.1.8. Utilización de recursos.....	10
2.1.9. Optimización de recursos	10
2.1.10. Mejora de la productividad.....	11
2.2. ANTECEDENTES	11
2.3. DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	13
CAPÍTULO III	15
MÉTODOS	15
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	15
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	15
3.2.1. Método de investigación	15
3.2.2. Diseño de la investigación.....	15
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16

3.3.1. Población.....	16
3.3.2. Muestra	16
3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	17
3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	18
3.6. PROCEDIMIENTO.....	19
3.6.1. Análisis de confiabilidad del instrumento de medición.....	19
3.6.2. Aplicación del instrumento.....	19
3.6.3. Procesamiento de datos.....	19
3.6.4. Elaboración del informe final.....	19
CAPÍTULO IV	20
RESULTADOS.....	20
4.1. ANÁLISIS DE LOS DATOS DEMOGRÁFICOS	20
4.1.1. Análisis según edad	20
4.1.2. Análisis según género	21
4.1.3. Análisis según tiempo de servicio de los colaboradores	21
4.1.4. Análisis según cargo que ocupa los colaboradores	22
4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES.....	23
4.2.1. Análisis de las variables en estudio	23
4.2.2. Análisis de dimensiones según la variable independiente: Comunicación Organizacional	24
4.2.3. Análisis de los indicadores según las dimensiones de la variable independiente	25
4.2.4. Análisis de las dimensiones según la variable dependiente: Eficiencia.....	29
4.2.5. Análisis de los indicadores según las dimensiones de la variable dependiente	30
4.3. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	34
4.3.1. Contrastación de la Hipótesis general	34
4.3.2. Contrastación de las Hipótesis Específicas	35
4.3.2.1. Hipótesis Específica: Tipos de Comunicación	35
4.3.2.2. Hipótesis Específica: Flujos de Comunicación	36
4.3.2.3. Hipótesis Específica: Objetivos de la comunicación	37
4.3.2.4. Hipótesis Específica: Funciones de la comunicación	39
CAPÍTULO V.....	40
DISCUSIÓN.....	40
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	49
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</i>	16
Tabla 2. <i>Análisis de la confiabilidad del instrumento.</i>	19
Tabla 3. <i>Prueba de hipótesis general de correlación de las variables comunicación organizacional y eficiencia.</i>	35
Tabla 4. <i>Prueba de hipótesis de correlación de tipos de comunicación y eficiencia.</i> ..	36
Tabla 5. <i>Prueba de hipótesis de correlación de flujos de comunicación y eficiencia.</i> ..	37
Tabla 6. <i>Prueba de hipótesis de correlación de objetivos de la comunicación y eficiencia.</i>	38
Tabla 7. <i>Prueba de hipótesis de correlación de funciones de la comunicación y eficiencia.</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Diseño de la investigación.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 2. Análisis según edad de los encuestados.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 3. Análisis según género de los encuestados.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 4. Análisis según tiempo de servicio de los encuestados.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 5. Análisis según cargo de los encuestados.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 6. Análisis según variables en estudio.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 7. Análisis de las dimensiones según la variable independiente.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 8. Análisis de indicadores según la dimensión tipos de comunicación.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 9. Análisis de indicadores según la dimensión flujos de comunicación.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 10. Análisis indicadores según dimensión objetivos de comunicación</i>	<i>28</i>
<i>Figura 11. Análisis de indicadores según dimensión funciones de la comunicación.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 12. Análisis de las dimensiones según la variable dependiente</i>	<i>30</i>
<i>Figura 13. Análisis de indicadores según la dimensión resolver problemas</i>	<i>31</i>
<i>Figura 14. Análisis indicadores según la dimensión utilización de recursos</i>	<i>32</i>
<i>Figura 15. Análisis indicadores según la dimensión optimización de recursos.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 16. Análisis indicadores según la dimensión mejora de la productividad.....</i>	<i>34</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta	50
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	52
Anexo 3. Juicio de Expertos	53
Anexo 4. Matriz de operacionalización de variables	55

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado ($n=120$). El tipo de estudio es aplicado y de nivel descriptivo relacional con diseño no experimental de tipo transversal, se utilizó como instrumento un cuestionario (05 ítems en 20 interrogantes) de escala tipo Likert.

Para el contraste de la hipótesis tanto general y específicas se aplicó la prueba estadística coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que existe una relación calificada como moderada entre la Comunicación Organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado ($r_s=0.520$), como también existe relación positiva entre las dimensiones tipos de comunicación-eficiencia ($r_s=0.204$), flujos de comunicación-eficiencia ($r_s=0.264$), objetivos de la comunicación-eficiencia ($r_s=0.603$) y funciones de la comunicación-eficiencia ($r_s=0.408$), teniendo a estas dos últimas con un grado de correlación calificado como moderada. Para los resultados promedios de los indicadores de la variable comunicación organizacional tenemos que evitar conflictos ($\bar{x}=4.2$) es el más valorado; mientras que comunicación informal ($\bar{x}=2.8$) es el menos valorado por los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, y para la variable dependiente el indicador eficiencia laboral ($\bar{x}=3.6$), es la menor valorada mientras que el indicador mayor productividad ($\bar{x}=4.4$) es la mejor valorada por los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Palabras claves: Comunicación Organizacional, Eficiencia, Colaboradores, Optimización de recursos, Productividad.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the degree of relationship between organizational communication and the efficiency of employees in the provincial municipality of Leoncio Prado ($n = 120$). The type of study is applied and of a relational descriptive level with a non-experimental cross-sectional design, a questionnaire (05 items in 20 questions) of Likert scale was used as an instrument. The statistical test of Spearman's Rho correlation coefficient was applied to contrast both general and specific hypotheses. The results indicate that there is a relationship described as moderate between Organizational Communication and the efficiency of employees in the provincial municipality of Leoncio Prado ($r_s = 0.520$), as there is also a positive relationship between the dimensions of communication-efficiency types ($r_s = 0.204$), communication-efficiency flows ($r_s = 0.264$), communication-efficiency objectives ($r_s = 0.603$) and communication-efficiency functions ($r_s = 0.408$), with the latter two having a degree of correlation rated as moderate. For the average results of the indicators of the organizational communication variable we have to avoid conflicts ($\bar{x}= 4.2$) is the most valued; while informal communication ($\bar{x}= 2.8$) is the least valued by the collaborators of the provincial municipality of Leoncio Prado, and for the dependent variable the labor efficiency indicator ($\bar{x}= 3.6$), is the lowest valued while the highest indicator Productivity ($\bar{x} = 4.4$) is the best valued by the collaborators of the provincial municipality of Leoncio Prado.

Keywords: Organizational Communication, Efficiency, Collaborators, Resource Optimization, Productivity.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional la comunicación organizacional ha sido de mucha ayuda para transmitir la visión empresarial y buscar una expansión, pero está debe estar sustentada a través de un diagnostico interno y externo, con la finalidad de conocernos como estamos y a lo que queremos llegar, así como tener en cuenta, globalización, la calidad y la competitividad. Al enfoque corporativo no solo debe centrarse en la “economía, fabricación y administración desde el siglo XIX.

En el Perú un gran porcentaje de empresas públicas y privadas carecen de comunicación organizacional, por lo general se establecen políticas y normas rígidas con el cual pretenden desarrollarse y creen que es lo suficiente para asegurarse de que la empresa funcione como un todo dejando de lado la comunicación que es un factor primordial para obtener los resultados esperados en toda organización.

Así mismo los empresarios anhelan contar con un equipo de trabajo fortalecido y competitivo, con la finalidad de lograr los objetivos y metas establecidas, pero en muchas empresas pequeñas o medianas el personal no presenta estas características y los dueños aún no han identificado estos inconvenientes, muchas veces es por falta de conocimiento o simplemente cuenta con personal que son familiares y/o amigos, lo que genera un crecimiento lento de la empresa. “Para ser eficiente es importante tener en cuenta dos factores: el conocimiento necesario para optimizar el tiempo y realizar muy bien las tareas en el orden de prioridades establecido por la empresa. A través de muchas acciones ya sea

pequeñas usted puede lograr sus objetivos más rápido tanto en la vida personal como laboral” (Pinilla citado por Sandoval, 2016).

La municipalidad provincial de Leoncio Prado tiene por misión velar por el bienestar de la sociedad en el ámbito de su competencia, para lo cual cuenta con un equipo de colaboradores, por ello poner en práctica la comunicación organizacional es fundamental para el desarrollo de dicha entidad.

Asimismo, la misión de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es: “somo una institución pública edil que promueve el desarrollo humano sostenible, a través del uso eficiente de los recursos públicos, para lograr una mejor calidad de vida de la población” (Municipalidad Provincial Leoncio Prado, Pag. 1).

Sin embargo, en la MPLP.se percibe deficiencias en la comunicación organizacional; esta situación no permite una adecuada eficiencia laboral para velar adecuadamente por el bienestar de la sociedad Tíngaleza.

En el interior de la citada entidad hay carencia de interacción unos con otros, hay una deficiente comunicación y cada servidor trabaja por su lado cumpliendo con sus funciones; asimismo muchos de ellos carecen de eficiencia al cumplir con sus tareas, esto trae como consecuencia una mala gestión y un deficiente desarrollo en la ciudad de Tingo María.

Ahora nos preguntaremos si solo una falta de comunicación traerá como consecuencia que los servidores de la municipalidad cumplan ineficientemente sus funciones teniendo en cuenta que la C.O. contribuye a una comunicación más eficiente y de intercambio entre colaboradores que sirven para informar al público externo así llegar a cumplir las metas establecidas.

Frente a ello se planteó como problema general ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado? y como problemas específicos ¿Estará

relacionada significativamente los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado?; ¿Estará relacionada significativamente los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado?; ¿Estará relacionada significativamente los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado? ; ¿Estará relacionada significativamente las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado?

Cabe resaltar que la falta de comunicación en una organización crea sentimientos y actitudes negativas entre compañeros, malestar en el ambiente laboral, deterioro de la eficiencia y eficacia que perjudican el flujo del trabajo, desmotivación, aburrimiento, confusión, que a la vez hay una falta de sinergia entre las líneas de la institución o empresa.

La importancia de la investigación radica en que permitirá conocer el grado de influencia que tiene la comunicación organizacional en la eficiencia de los colaboradores de la M.P.L.P., así como también determinar qué factores intervienen adicionalmente para garantizar el eficiente cumplimiento de las metas y objetivos trazados para atender las necesidades de la población en la ciudad de Tingo María.

En síntesis el objetivo general de la presente investigación es determinar el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, así como también conocer el grado de relación que existe entre los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, del mismo modo saber el grado de relación que existe entre los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, además comprobar el grado de relación que existe entre los objetivos de la

comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado y finalmente establecer el grado de relación que existe entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Para ello nos plantearemos como hipótesis general existe relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, y las hipótesis específicas existe relación directa y significativa entre los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, también existe relación directa y significativa entre los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, además existe relación directa y significativa entre los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado y finalmente existe relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. BASE TEÓRICA

2.1.1. La Comunicación Organizacional.

Según Andrade (2005, p.22), la comunicación organizacional se manifiesta a través de tipos, flujos, objetivos y funciones, además; hay que tener en cuenta que la comunicación es un pilar importante y no se puede remplazar, al contrario es necesario una acción eficiente para eliminar las barreras en los órganos de línea y se genere sinergia entre ellos por tal, la integración clave fundamente para una mayor sintonía institucional, con el fin de cooperar en el desarrollo de la institución o empresa.

Asimismo, Bendezu (2018) sostiene que la C.O. Viene hacer la agrupación de mensajes que se cruzan entre los colaboradores en una organización y también nos dice que es “y que es fundamental y primordial en el día a día de la institución” (pág. 31). Esta definición es corroborada por Almenara & Romeo (2005) cuando dicen que la C.O. “el la mezcla de mensajes conformados por mensajes y símbolos, verbales y no verbales, que se comparten en una organización” (pág. 144).

También López & Fernández (2003) afirman que “la C.O. se puede inducir como la creación, intercambio, desarrollo y proceso de mensajes dentro de una organización” (pág. 138).

2.1.2. Elementos de la Comunicación Organizacional

Según Mears (2015) hace referencia de la información brindada por Horton (1999) los elementos que actúan en el proceso de la comunicación son los siguientes:

Emisor: Participante en una conversación (quienes)

Receptor: Segundo participante (quienes)

Código: Conjunto de signos que el emisor usa para emitir un mensaje

Canal: Como se desea transmitir y “es a través del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto) quien percibe”.

Mensaje: Lo que se quiere compartir (qué)

Contexto: (Dónde)

Además, Martin (2010) adiciona a los elementos antes expuestos de la comunicación organizacional interna, otros más que a continuación detallaremos:

- a) **Retroalimentación:** Con la intención de que exista una sinergia entre el emisor y receptor, la retroalimentación ayuda a verificar si el mensaje se comprendió o si es exacto (pág.165).
- b) **Ruido:** Vendría hacer las interrupciones en el mensaje que no permite su comprensión, esto puede suceder de muchas formas, por ejemplo: problemas en la conexión o incluso que el emisor se encuentre distraído.

Finalmente, Del Pulgar (2010) a los elementos mencionados anteriormente, añadiremos:

- a) **En codificación:** Se busca compartir lo que se quiera transmitir de una manera comprensiva y en un lenguaje correcto (pág. 132).
- b) **Decodificación:** Tener en cuenta el código y medio para lograr comunicar lo que se pretendía decir, es importante y con la correcta decodificación se podrá lograr ello.

2.1.3. Tipos de comunicación Organizacional

Según Harvard (2010, p.148) la comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor.

- En función del canal utilizado:
 - a) **Escrita:** Desarrollada de manera escrita, utilizando un medio físico o digital
 - b) **Oral:** Directamente expresada de manera hablada.
 - c) **No verbal:** Esto se puede desarrollar de distintas maneras una de ellas es las señales de mano, imágenes o gestos, e incluso la cultura.
- En función del grado de interacción:
 - a) **Directa:** Es la comunicación mas asertiva y eficiente, y es que conversar de cara a cara con un empleado o trabajador y transmitir lo que queremos siempre será una manera correcta y simple, para dar a conocer las necesidades, también se puede considerar las videollamadas en plataformas digitales.
 - b) **Indirecta:** Esta comunicación es mediante medios digitales y no directa, suele realizarse esto para comunicaciones masivas en tiempo real, tipo correo electrónico, llamada telefónica, etc.

Entre tanto Etchegaray (2010) y Lacasa (2011) coinciden que existen dos tipos de comunicación organizacional:

- a) **Comunicación formal.** – La comunicación formal es una herramienta de acción que se realiza para comunicar acciones o decisiones entre rangos jerárquicos, asuntos profesionales, estos se pueden hacer por distintos canales.

- b) **Comunicación informal.** - Es el tipo de comunicación coloquial y se basa en rumores, el cual se comparte de persona a persona sin una fuente oficial.

Adicionalmente Fernández (2010) y Sanz (2011) concuerdan que existe otro tipo de flujo como es la comunicación horizontal:

- a) **Comunicación Horizontal.** - La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico.
- b) **Comunicación Oblicua.** Se da entre similares niveles de jerarquía.

2.1.4. Objetivos de la comunicación organizacional

Para Ruiz (2010, p. 193) Se busca generar una comunicación eficiente que permita lograr las metas y objetivos de la organización, y es que un adecuado mensaje y canal ayuda a que toda la organización esté en sintonía con la empresa.

- “Y finalmente, la orientación y desarrollo de la información para la motivación del comportamiento de los trabajadores”.

2.1.5. Funciones de la comunicación organizacional

Para Trani (2014) menciona que “hay que analizar la comunicación en una organización para poder aventajarse ante los situaciones y objetivos que se quieran cumplir así mismo da cuenta que son 3 las funciones que cumple”.

- a) **Implicación del personal.** “Esto se da en la comunicación interna, que permite la sinergia y el involucramiento de los participantes en la decisión de los objetivos” (Pág. 31).
- b) **Conseguir un cambio de actitudes.** – Es necesario mejorar los procesos comunicativos para afrontarnos a situaciones reales y cambiantes en el mercado, más aún si el futuro es incierto.
- c) **Motivación Laboral.** – “Como objetivo motivar y dinamizar la labor ayuda a que los miembros de la organización estén conectados” y “conozcan la

misión y visión para que entiendan hacia donde queremos llegar y los entregables actuales deben ir acompañados de motivación”. (Pág. 32)

2.1.6. Eficiencia

La eficiencia y llevar a cabo las actividades de manera planificadas, dirigidas y controladas, ayudaran a tener un logro en el momento que se necesite avanzar, los entregables se deben cumplir en el momento ideal. Silva (2007, p.102), la eficiencia hace énfasis en los medios de hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos y cumplir con las tareas y obligaciones; por su parte Fleitman (2007, p.98), manifiesta que la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos. A ello agrega Martínez (2016, p.23) afirmando que la eficiencia es la acción que se planea y ejecuta con el objetivo de resolver problemas, obtener el máximo beneficio en la utilización y optimización de recursos que conlleven a mejorar la productividad en las empresas.

Por otra parte, Cuesta (2010, p.52) manifiesta que la eficiencia está referida a la relación entre el gasto y lo realizado, que en la medida que sea menor significa más eficiencia. A lo que Acosta (2006, p.72) agrega que la eficiencia es realizar una actividad planificada utilizando el mínimo de recursos y tiempo, además que esto se debe hacer bien el trabajo.

De igual forma no muy lejana a realidad se considera que la eficiencia se refiere a lo que hacemos y cómo lo hacemos, son términos distintos pero relacionados uno con el otro. Por ejemplo, la eficiencia es hacer algo correctamente, busca reducir al mínimo los costos de recursos (Robbins & Decenzo, 2002).

2.1.7. Resolver problemas

Es el procedimiento que permite solucionar una complicación en determinadas circunstancias que se presenten ya sea en la vida laboral o personal. Además, si no se

conoce o auto analiza el problema a fondo, no encontraremos la solución idónea, se debe tener conocimiento exacto por ello se debe enfocar hacia un resultado en concreto.

2.1.8. Utilización de recursos

Guerras & Navas (2007) declaran que los recursos vienen hacer el conjunto de bienes, activos o capital que acomoda una compañía u sociedad para utilizarlos según corresponda y llevar a cabo su estrategia en el cumplimiento de sus objetivos.

Por lo general las organizaciones suelen tener una deficiencia en el uso de sus recursos porque dejan del lado lo más primordial que tiene una empresa, que son los colaboradores que en si tienen muchas capacidades pero que no saben ser desarrollados por falta de motivación, comunicación, reconocimientos, trabajo en equipo.

Los altos directivos de una organización creen que, solo imponiendo órdenes a sus trabajadores, porque consideran que eso es su obligación, van a lograr el desarrollo de su organización, pero es todo lo contrario ya que ellos solo cumplirán su tarea por cumplir y cometer constantemente errores que muchas veces lleva al fracaso a una organización.

2.1.9. Optimización de recursos

En las diferentes organizaciones ya sean públicas o privadas siendo estas pequeñas, medianas incluso las MYPES cuentan con stock y recursos sin esto no se mantendría ante un demanda de sus productos, el adecuado manejo es de vital importancia ya que nos ayudan a lograr el éxito en nuestra empresa, por ende conlleva al crecimiento y desarrollo de la organización y esto a su vez es favorable tanto para la empresa en si para todos los integrantes que la conforman.

Ramos de la cruz (2015) manifiestan que “La administración eficientes de los recursos ayudan a las organizaciones a lograr o que se proponen, y que el desarrollo

del día a día los convierten en expertos y por ende sus servicios se mejoran”, “y que además no solo es ser eficientes sino que se debe utilizar con eficiencia los recursos”,

2.1.10. Mejora de la productividad

Menciona Villa Corta (2017), cita a Prokopenco. J (1989) donde se analiza a la producción como: “Uso eficaz de los recursos que tiene la empresa, así como el capital, materiales, energía, así como del control de estos”.

“La productividad es muchas veces considerada como el que hacer intensivo y de utilización de los recursos (mano de obra, maquinas), que influye en la eficiencia” (Pág. 22).

Cabe precisar que la productividad utilizada de manera correcta ayuda a el logro de objetivos propuestos, pero muchas veces su intensidad significa un exceso de esfuerzo, lo que resulta un agotamiento de recurso humano, el excesivo esfuerzo no equivale a más eficiencia en lo que se hace, es por ello que debe haber un equilibrio, “un trabajo por resultados y un aumento muy reducido de la producción debido a las limitaciones físicas del ser humano” (Pág. 25). El trabajar en equipo, estableciendo estrategias de comunicación directa, motivando al personal, poniendo en primer lugar los trabajadores como seres humanos y no considerarlos como máquinas de trabajo.

2.2. ANTECEDENTES

López (2014) en la tesis denominada “La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014”, desarrollada para demostrar que la comunicación organizacional es una ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-Apurímac, 2014.

López (2014) da cuenta en su investigación que:

“Como resultado se obtuvo que la comunicación organizacional como una de las ventajas no está siendo aplicada de manera eficiente”, “es por ello es de manera débil, y que se deberá reforzar y aplicar varios aspectos como el flujo de información”, y además “tramitación de la documentación, toma de decisiones y las relaciones entre trabajadores de la entidad, así como mejorar los procesos administrativos” (2014).

Sánchez (2017) en la tesis titulada Desarrollo organizacional y la asistencia a los recursos humanos en la empresa Cruz del Sur – 2015: Analiza el trabajo de Balarezo (2014) en Ecuador con el título de “La Comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”:

Indica los errores en la comunicación organizacional interna, y es que esto puede influir sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional.”

Además, el autor ha encontrado la relación de las hipótesis secundarias, “encontrando una relación positiva, muy fuerte ($r=0.942$ con una sig. De 0,000), entre el desarrollo organizacional y la asistencia de los recursos humano” (72)

Avellón (2015) en la tesis titulada “*La eficiencia y la productividad de las Comunidades Autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del Análisis Envolvente de Datos*”, desarrollada para determinar el estudio de la “La eficacia y la productividad de las Comunidades Autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del Análisis Envolvente de Datos”, la cual tuvo como conclusiones luego del análisis, indica que “la administración tributaria, cuenta como objeto primordial brindar los recursos que se necesitan, con la finalidad de que estos puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos” (Pág. 513), además da cuenta que parte del éxito de la gestión tributaria es la capacidad institucional que administra el modelo tributario, así mismo el autor indica

El *Análisis Envolvente de Datos* (DEA). “Con la intensión de un eficiente uso de los recursos del estado y la ausencia de ánimos de lucro Avellón (2015).

2.3. DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Actitud laboral.** Es una forma positiva o negativa del empleado frente a las tareas asignadas de acuerdo a manifestaciones propias o el ambiente laboral en la que se encuentran (Puig & Rubio, 2011).
- b) **Comunicación.** Capacidad para generar un vínculo o no con otras personas con la intensión de comunicarse (Díez, 2016).
- c) **Comunicación Organizacional.** Es la sinergia que se encuentra en los trabajadores en cuanto a comunicación, fluye. fundamental para el funcionamiento y mantenimiento de las empresas.
- d) **Colaboradores.** Son individuos que forman parte de una entidad y/o grupo que tienen un mismo fin o meta, por ello deben ser valorados, respetados y reconocidos como se merecen (Bravo & Merino, 2002).
- e) **Coordinación Interna.** Es la causa de integrar las actividades y funciones entre los miembros de una organización con el fin de lograr las metas organizacionales con eficacia (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).
- f) **Clima laboral.** Un auto análisis en la institución nos ayudará a determinar como es trabajar en una empresa, muchos factores influyen al momento de un eficiente trabajo.
- g) **Eficiencia.** Es la habilidad y capacidad de hacer las cosas bien.
- h) **Flujos de Comunicación.** Se entiende por la facilidad de comprensión y comunicación entre niveles jerárquicos.
- i) **Identificación institucional.** Es todo lo contrario al compromiso laboral, un empleado que está identificado con la entidad en donde labora, ofrece lealtad,

fidelidad, cumple sus tareas con creatividad, alcanza altos niveles y los resultados que obtienen son superiores a los esperados.

- j) **Implicación del personal.** Es ponerle la camiseta al trabajador y este juegue en sintonía para los objetivos de la empresa.
- k) **Motivación laboral.** Es la fuerza que ayuda a lograr metas y objetivos está enlazado con las ganas de superación como trabajador
- l) **Productividad.** La productividad es generar ganancias positivas para la empresa, esto puede parecer fácil de hacer, pero no, se debe motivar al personal a logro de los objetivos mediante una gestión de RR.HH.
- m) **Optimización de recursos.** Es la acción y efecto de buscar la mejor manera de realizar una actividad con los recursos que cada persona o entidad tiene a su disposición (Pérez & Gardey, 2009).
- n) **Recursos.** Conjunto de fuentes o suministros que existen para su utilización con la finalidad de satisfacer necesidades, (productos, ss).
- m) **Resolver de problemas.** Es el procedimiento que permite solucionar una complicación en determinadas circunstancias que se presenten ya sea en la vida laboral o personal.
- n) **Relaciones interpersonales.** Es una relación recíproca entre dos o más personas donde interviene la comunicación.

CAPÍTULO III

MÉTODOS

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue aplicado, y se quiso conocer el nivel de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Este estudio corresponde al nivel descriptivo relacional ya que pretende establecer si la comunicación organizacional se relaciona con la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, solo se busca entender la relación o influencia entre variables, sin establecer causalidad.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la correlación busca identificar relaciones entre dos o más variables y analizar el hecho de vinculación

3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

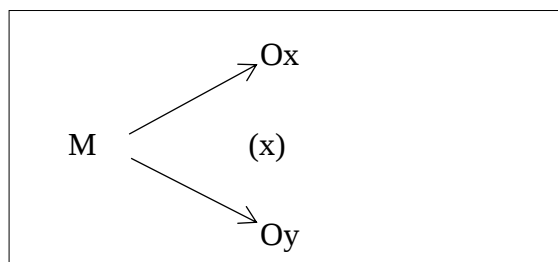
3.2.1. Método de investigación

Fue descriptivo, donde describiremos las variables para luego buscar la correlación entre ellas.

3.2.2. Diseño de la investigación

El desarrollo de esta investigación se utilizó no experimental de tipo transversal es decir no vamos a manipular las variables y transversal porque vamos a recolectar los datos y estudiar la muestra en un solo momento, para describir variables y analizar su interrelación.

El tipo de diseño es transversal, cuya simbología se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia
 Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

M = Muestra

X = Fenómeno o hecho a estudiar

Ox = Observación de la variable 1 (comunicación organizacional)

Oy = Observación de la variable 2 (eficiencia y eficacia)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población a considerarse para la investigación consta de 230 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, cuyos datos fueron obtenidos de la subgerencia de recursos humanos de mencionada entidad a cargo del Lic. Adm. Daybie Heráclito Santiago Borja, como se visualiza en la tabla 1.

Tabla 1.

Población de los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

CONDICIÓN LABORAL	%	CANTIDAD
Nombrados	35	80
Contratados	65	150
TOTAL	100	230

Fuente: Subgerencia de recursos humanos de la MPLP.

3.3.2. Muestra

Para la determinación de la muestra de la investigación se aplicará la fórmula estadística para población finita, quedando está conformado por los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado según la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{D^2 \cdot (N-1) + p(1-p) Z^2}$$

Leyenda:

n= Muestra

N= Población

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

Z= Valor de distribución de Gauss ($\alpha = 0.05 = 1.96$)

I= Margen de error

Reemplazando:

n= ¿?

N= 230

p= 0.8

q= 0.2

Z= 1.96

 $\alpha = 0.05$

$$n = (1.96)^2 \frac{(230)(0.80)(0.20)}{(0.05)^2(230 - 1) + (1.96)^2(0.80)(0.20)}$$

$$n = 120 \text{ Colaboradores}$$

Por lo tanto, la muestra es de 120 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el desarrollo de la tesis se utilizaron instrumentos y técnicas que permitieron recopilar datos para posteriormente ser analizados.

a. Encuesta: Se realizó una encuesta a colaboradores de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado elegidos de manera aleatoria, se les dejó una hoja de cuestionario con 20 preguntas en la mañana para regresar en la tarde a recogerlos, asimismo a otros colaboradores se les leía y contestaban en el momento todas las preguntas, también para colaboradores que no tenían tiempo se regresaba al siguiente día para hacerle la encuesta correspondiente, para completar con toda la muestra que debía ser encuestada se realizó una visita de 7 días de manera constante a diferentes colaboradores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

El cuestionario tuvo respuestas tipo Likert, referidas u orientadas a determinar si la comunicación organizacional tiene relación con la eficiencia de los colaboradores de la MPLP, la encuesta fue aplicada a los colaboradores en su oficina y horario de trabajo, en la alameda y mercado a los efectivos de serenazgo y policías municipales, en los pasadizos de la municipalidad a los colaboradores que estaban de pasada, entre otros.

Variable independiente: Comunicación Organizacional (12 ítems)

- Dimensión tipos de comunicación comprende los ítems del 1 al 3.
- Dimensión flujos de comunicación comprende los ítems del 4 al 6.
- Dimensión objetivos de la comunicación comprende los ítems del 7 al 9
- Dimensión funciones de la comunicación comprende los ítems del 10 al 12

Variable dependiente: Eficiencia de los Colaboradores (8 ítems)

- Dimensión resolver problemas comprende los ítems del 13 al 14.
- Dimensión utilización de recursos comprende los ítems del 15 al 16.
- Dimensión optimización de recursos comprende los ítems del 17 al 18
- Dimensión mejora de la productividad comprende los ítems del 19 al 20

b. Revisiones Bibliográficas, esta técnica nos permitió enriquecer la investigación con información confiable y valida, asimismo nos permitió conocer algunos antecedentes con respecto a la comunicación y la eficiencia y eficacia, que ya fueron estudiados en otro contexto y en otros países para determinar todo lo que producen estas variables en las diferentes organizaciones.

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se analizó la estadística Descriptiva con la idea de interpretar el conteo de frecuencias, histogramas, así mismo la estadística inferencial para demostrar relaciones existentes entre variables.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. Análisis de confiabilidad del instrumento de medición

La confiabilidad del instrumento mediante la herramienta alfa Cronbach (0.931), la cual es válida y consistente como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2.

Análisis de la confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de muestra piloto
,931	24

Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2019.

3.6.2. Aplicación del instrumento

La herramienta se utilizó en forma aleatoria a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de L.P teniendo en cuenta la estratificación de la muestra según condición laboral, en diferentes puntos de la ciudad. (Oficinas de las diferentes áreas de la MPLP, mercados, plaza de la ciudad, pasadizos de la MPLP, entre otros)

3.6.3. Procesamiento de datos

Tabulación. Se elaboró en Excel, las tablas incluidas cada pregunta del cuestionario y se colocó la respuesta marcada por los encuestados.

Aplicación de la prueba estadística. Se utilizó SPSS.v 24, con la finalidad de contrarrestar la hipótesis.

3.6.4. Elaboración del informe final

Se procedió con la elaboración del informe con la estructura y protocolo APA para tesis de la EPA Administración - UNAS

CAPÍTULO IV

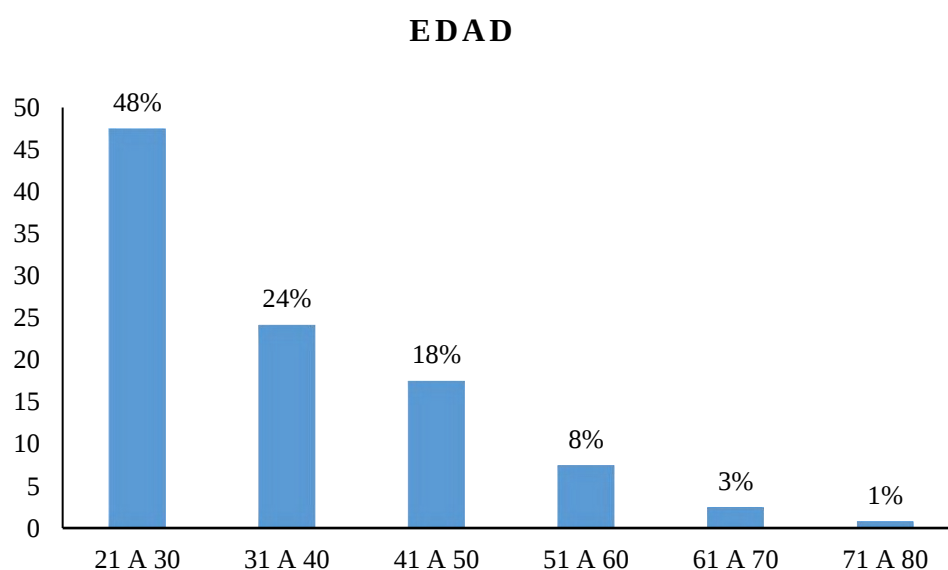
RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS DATOS DEMOGRÁFICOS

A continuación, se presenta el resumen de las características sociodemográficas de los colaboradores de MPLP, para lo cual se evaluó la edad, el género, tiempo de servicio y el cargo que ocupan en la entidad.

4.1.1. Análisis según edad

Del análisis según edad de la muestra encuestada podemos afirmar que el mayor porcentaje fluctúa entre 21 a 30 años (48%), debido a es la edad promedio de la PEA, del mismo modo es la edad promedio donde las personas postulan en las diversas convocatorias y están aptos para cubrir cualquier puesto que requiera la entidad, asimismo solo el (1%) fluctúa entre los 71 a 80 años de edad, ya que a esta edad promedio la mayoría de trabajadores se jubilan debido a que ya no se encuentran física ni mentalmente capacitada para continuar realizando su trabajo, como se visualiza en la figura 2.



Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2019.

Figura 2. Análisis según edad de los encuestados.

4.1.2. Análisis según género

Del análisis según género de la muestra encuestada podemos afirmar que la mayor parte son mujeres (53%), y un (47%) son varones, debido a que la MPLP cuenta con una gran población de secretarias y estas actividades requieren principalmente de mujeres, así como también se puede observar que no existe mucha diferencia de género debido a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que beneficie al conjunto de la sociedad, como se observa en la figura 3.

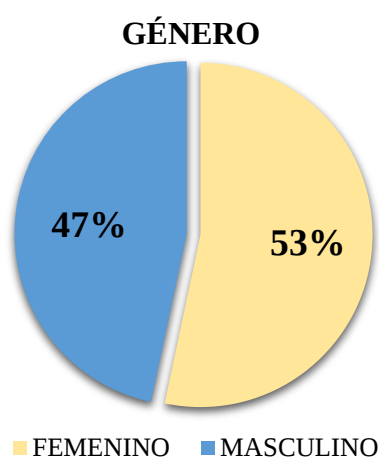


Figura 3. Análisis según género de los encuestados.

4.1.3. Análisis según tiempo de servicio de los colaboradores

Del análisis según el tiempo de servicio de los colaboradores según muestra encuestada podemos afirmar que la mayor parte con (48%) tienen menos de un año laborando en la MPLP, esto se debe a que la mayoría de trabajadores están desde la nueva gestión que comenzó en enero de 2019, del mismo modo podemos observar que un (17%) tienen más de 8 años en la entidad, en este caso mayormente se encuentran las personas nombradas que laboran de manera permanente en la entidad, como se observa en la figura 4.

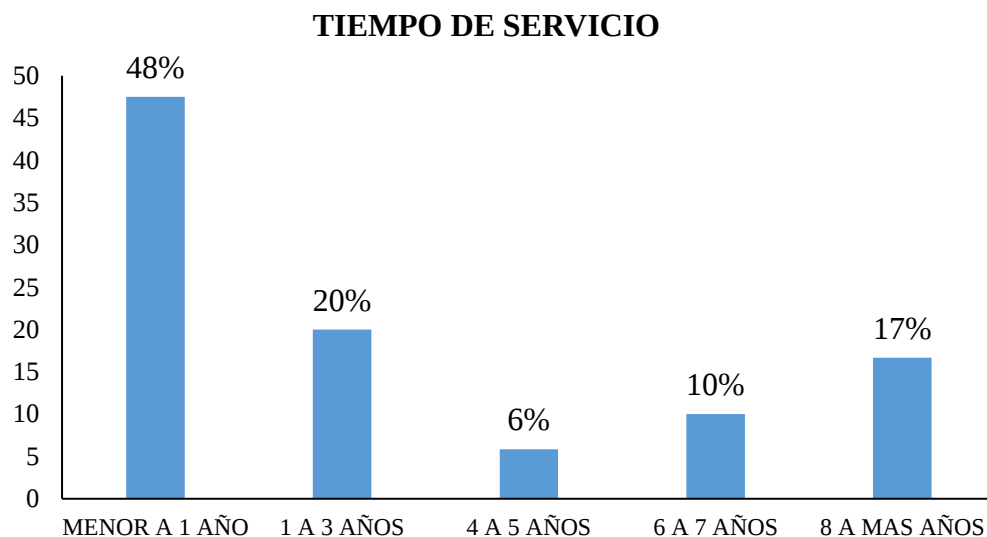


Figura 4. Análisis según tiempo de servicio de los encuestados

4.1.4. Análisis según cargo que ocupa los colaboradores

Del análisis según el cargo que ocupan los colaboradores de la muestra encuestada podemos afirmar que un (58%) manifiestan que su cargo son otros, es decir pueden ser los efectivos de serenazgo, policía municipal, recolectores de residuos sólidos, los de área jurídica, apoyo a las áreas administrativas, etc., asimismo un (22%) ocupan el cargo de asistentes administrativo, ya que es un cargo fundamental no solo en la MPLP sino en todas las entidades públicas a nivel nacional, y solo un (5%) son gerentes ya que sin ellos no se puede dirigir las actividades de la organización, para el logro de objetivos solo se necesita de una cierta cantidad de

personas idóneas para cubrir este puesto y liderar a un determinado grupo de personas en la entidad, como se visualiza en la figura 5.

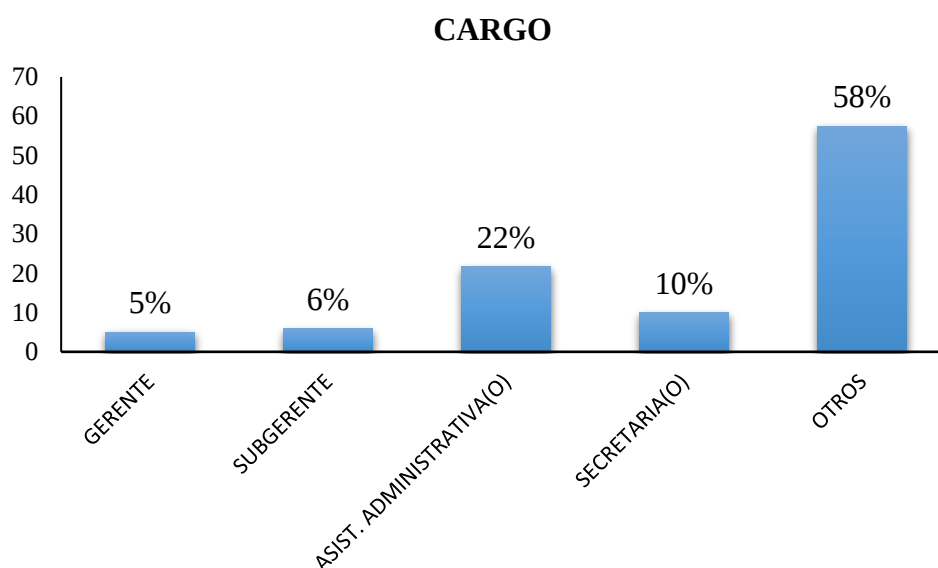


Figura 5. Análisis según cargo de los encuestados

4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

4.2.1. Análisis de las variables en estudio

Podemos afirmar que la mayoría de encuestados le da mayor valor a la Eficiencia ($\bar{X}=4.0$), debido a que consideran que hoy en día en este mundo de competitividad laboral las empresas requieren disponer de alguien el logro eficiente de recursos; pero también le dan un valor importante a la comunicación organizacional ($\bar{X}=3.8$) ya que esto les permite transmitir información e intercambiar ideas, lo que enriquece la experiencia y desarrolla las potencialidades humanas como se observa en la figura 6.

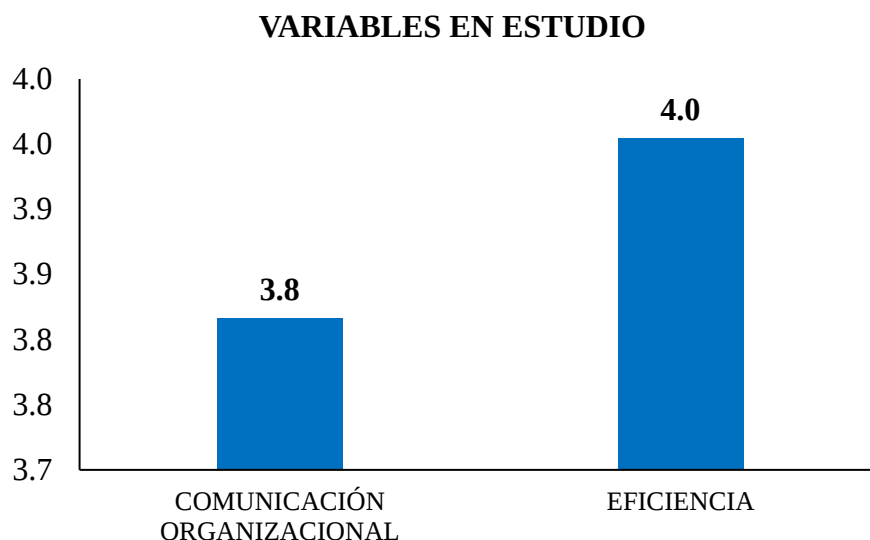


Figura 6. Análisis según variables en estudio.

4.2.2. Análisis de las dimensiones según la variable independiente:

Comunicación Organizacional

Para la variable independiente comunicación organizacional se ha considerado 4 dimensiones las cuales fueron planteadas por Harvard (2010), observándose que la dimensión funciones de la comunicación es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.2$) debido a que los encuestados consideran que una buena comunicación les ayuda a ser eficientes, a identificarse con su entidad, a conseguir un cambio actitudes entre ellos y sobre todo a que sientan motivados para cumplir sus funciones y la dimensión tipos de comunicación es la que obtuvo la menor valoración con ($\bar{X}=3.4$) debido a que los encuestados consideran que la comunicación empleada en la municipalidad muchas veces es autoritaria y constantemente se dejan llevar por los rumores por ello no le dan mucho valor a esta dimensión, según se visualiza en la figura 7.

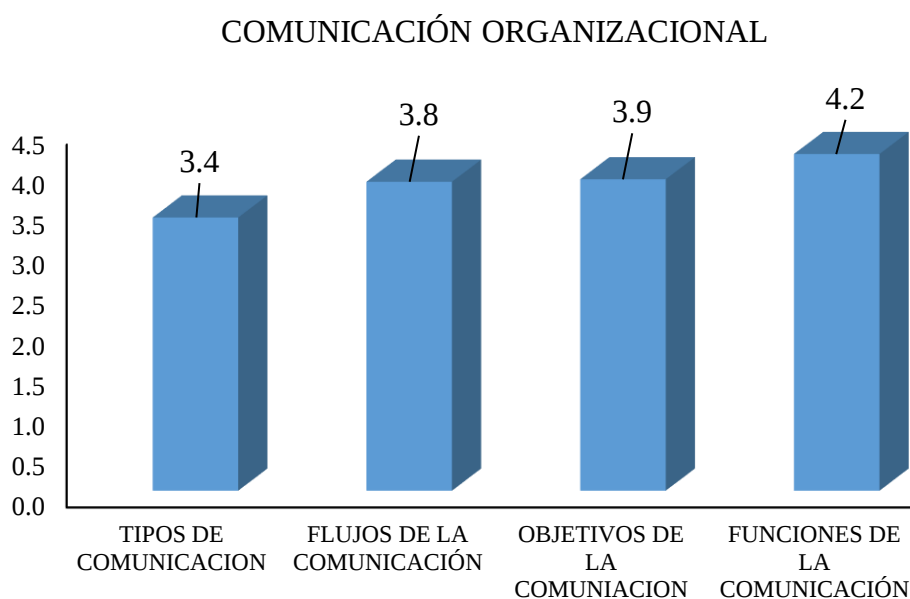


Figura 7. Análisis de las dimensiones según la variable independiente.

4.2.3. Análisis de los indicadores según las dimensiones de la variable independiente

Para la dimensión tipos de comunicación según la variable independiente comunicación organizacional se ha considerado 3 indicadores las cuales fueron planteadas en base a las teorías de Etchegaray (2010) y Lacasa (2011), observándose que el indicador comunicación formal es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.2$) debido a que los encuestados consideran que en la municipalidad la comunicación que mayor emplean es mediante memorándums, oficios, cartas, informes, etc., además de ello los documentos administrativos en las instituciones públicas son de carácter oficial que se utilizan para establecer comunicación ya sea interna o externa y el indicador comunicación informal es la que obtuvo la menor valoración con ($\bar{X}=2.8$) debido a que los encuestados consideran que la comunicación empleada en la municipalidad como lo mencionado anteriormente se basa mayormente en

documentos administrativos y muy poco se establece una comunicación verbal directa entre ellos como se observa en la figura 8.

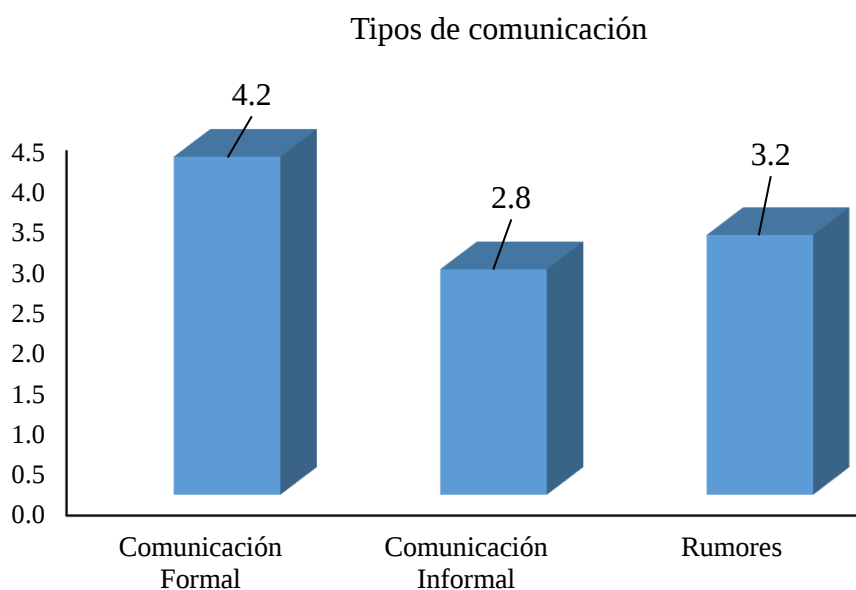
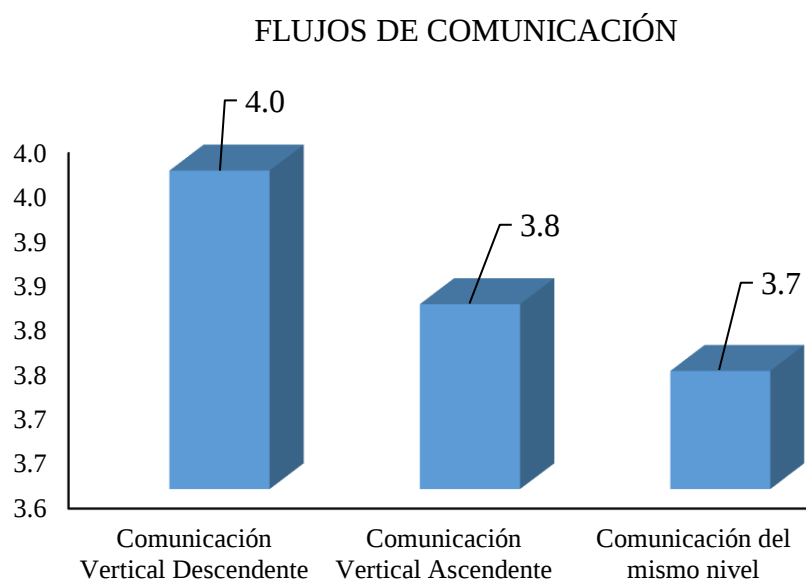


Figura 8. Análisis de indicadores según la dimensión tipos de comunicación.

Para la dimensión flujos de comunicación según la variable independiente comunicación organizacional se ha considerado 3 indicadores las cuales fueron desarrolladas en base a las teorías planteadas por Fernández (2010), Sanz (2011) y Sánchez (2010), observándose que el indicador comunicación vertical descendente es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.0$) debido a que los encuestados consideran que en la entidad la comunicación que mayor emplean es de jefe a subordinados del mismo nivel es la que obtuvo menor valoración con ($\bar{X}=3.7$) debido a que la muestra encuestada considera que la comunicación empleada en la municipalidad no se da mayormente entre los miembros del mismo nivel jerárquico ya que casi siempre hay presencia autoritaria para resolver problemas, coordinar actividades o tomar decisiones en su área de trabajo como se observa en la figura 9.



Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2019.

Figura 9. Análisis de indicadores según la dimensión flujos de comunicación.

Para la dimensión objetivos de la comunicación según la variable independiente comunicación organizacional se ha considerado 3 indicadores, las cuales fueron planteadas en base a las teorías formuladas por Hartline (2011), observándose que el indicador evitar conflictos es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.4$) debido a que los encuestados consideran que una comunicación adecuada en su área de trabajo evitaría conflictos, evasión de responsabilidades e incumplimiento de tareas y el indicador identificación con la entidad es la que obtuvo menor valoración con ($\bar{X}=3.4$) ya que los encuestados consideran que debido a una deficiencia de comunicación adecuada en la municipalidad trae como consecuencia que los trabajadores en su mayoría no se sientan identificados con su identidad y solo cumplen sus funciones por deber y muchas veces por obligación como se visualiza en la figura 10.

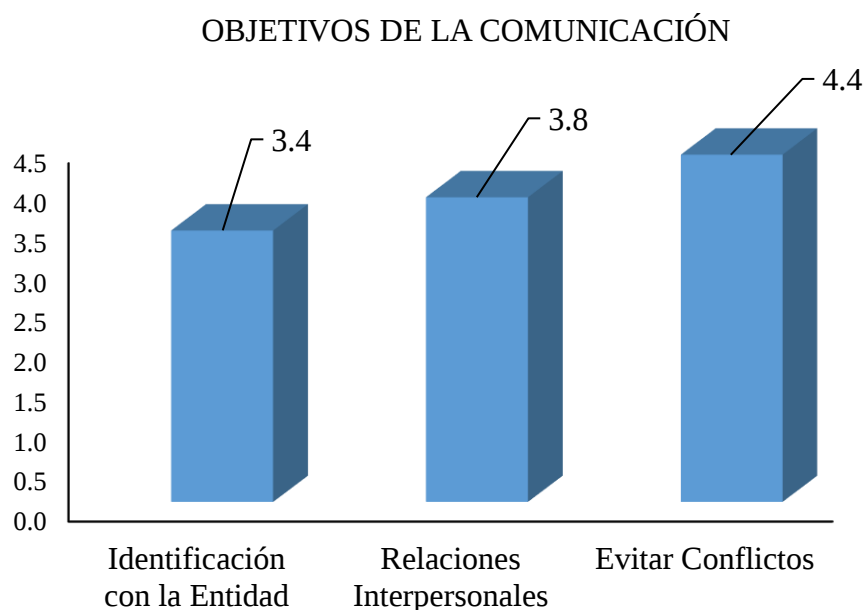


Figura 10. Análisis indicadores según dimensión objetivos de comunicación.

Para la dimensión funciones de la comunicación según la variable independiente comunicación organizacional se ha considerado 3 indicadores las cuales fueron planteadas en base a las teorías formuladas por Ruiz (2010), observándose que el indicador reconocido y valorado es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.3$) debido a que los encuestados consideran que una comunicación efectiva en la municipalidad permitiría la implicación del personal con su institución, y de esta manera cumplir sus funciones con eficiencia, asimismo los encuestados le dan menor valor a los indicadores cambio de actitud y motivación laboral pero con una diferencia mínima ($\bar{X}=4.1$) debido a que los encuestados consideran que estos indicadores serían consecuencias positivas y favorables del indicador con mayor valoración como se observa en la figura 11.

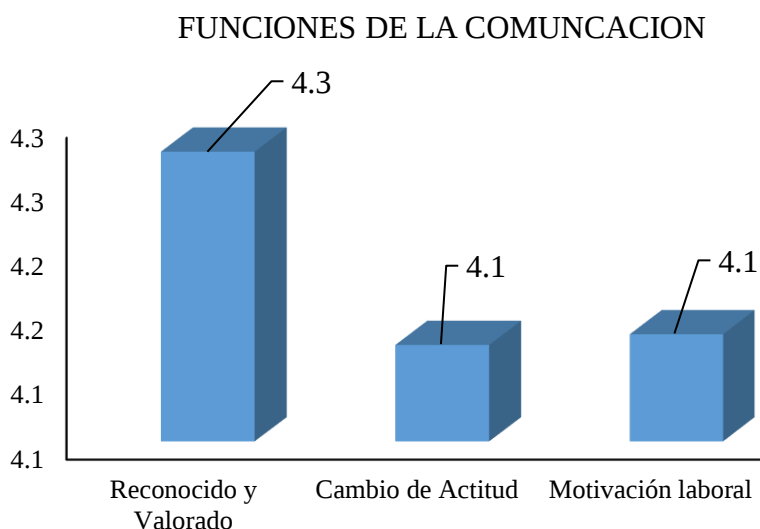


Figura 11. Análisis de indicadores según dimensión funciones de la comunicación.

4.2.4. Análisis de las dimensiones según la variable dependiente: Eficiencia

Para la variable dependiente eficiencia se ha considerado 4 dimensiones las cuales fueron planteadas por Martínez (2016), observándose que la dimensión mejora de la productividad es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.3$) debido a que los encuestados consideran que la eficiencia es el pilar fundamental para incrementar la productividad no solo en la municipalidad sino también en cualquier empresa ya sea pública o privada y la dimensión optimización de recursos es la que obtuvo la menor valoración ($\bar{X}=3.7$) ya que la muestra encuestada considera que la municipalidad carece de buena administración y organización debido a una desarticulación entre los sistemas administrativos donde muchas veces a los jefes superiores solo les interesa cumplir sus funciones sin tener un control oportuno de los recursos del Estado para el desempeño de sus tareas según se visualiza en la figura 12.

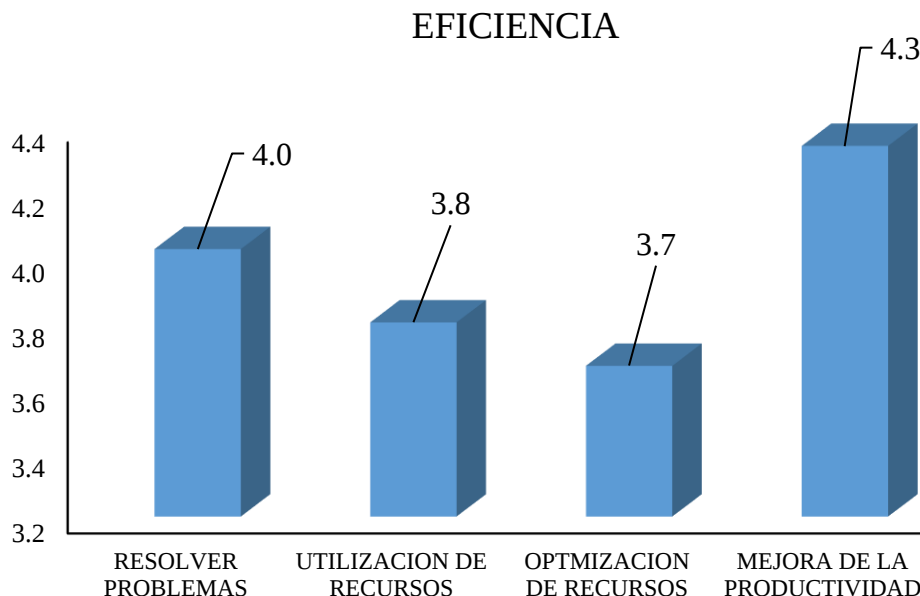


Figura 12. Análisis de las dimensiones según la variable dependiente.

4.2.5. Análisis de los indicadores según las dimensiones de la variable dependiente

Para la dimensión resolver problemas según la variable dependiente eficiencia se ha considerado 2 indicadores los cuales fueron planteadas en base a las teorías formuladas por Oviedo (2006), observándose que el indicador creatividad y solución es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.2$) debido a que los encuestados consideran que mediante la eficiencia pueden cumplir adecuadamente sus funciones, esto le ayuda ser una persona más competitiva en el mundo laboral, y el indicador problemas inusuales es la que obtuvo la menor valoración ($\bar{X}=3.9$) ya que una parte de la muestra encuestada manifiesta que no son capaces de resolver problemas inusuales y prefieren abstenerse de intentarlo siquiera para evitar riesgos que perjudique su trabajo y solo se enfocan en desempeñar su funciones que se les asigna como se visualiza en la figura 13.

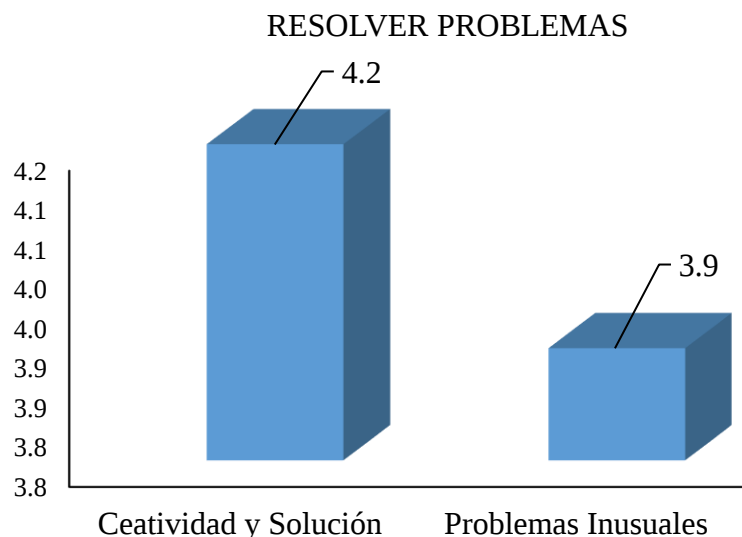


Figura 13. Análisis de indicadores según la dimensión resolver problemas.

Para la dimensión utilización de recursos según la variable dependiente eficiencia se ha considerado 2 indicadores las cuales fueron planteadas en base a las teorías formuladas por Guerras & Navas (2007), observándose que el indicador reciclaje de materiales es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=3.9$) debido a que los encuestados consideran que el reciclar en la municipalidad, se salva vida de la flora y fauna, aumentan la vida útil de los rellenos sanitarios, se conserva los recursos naturales y sobre todo que reciclando prolongamos la vida útil de los materiales, ahorrando de esta manera dinero y recursos lo que nos hace ser una personas eficientes capaces de competir en el campo laboral, y el indicador uso racional de recursos es la que obtuvo la menor valoración ($\bar{X}=3.7$) ya que una parte de la muestra encuestada manifiesta que en la municipalidad no todas las áreas hacen uso adecuado de los recursos que les brinda el Estado, debido a la carencia de estrategias para la conservación y reconocimientos por iniciativas de cooperación de algunos colaboradores que permite fortalecer la capacidad de gestión de la entidad como se visualiza en la figura 14.

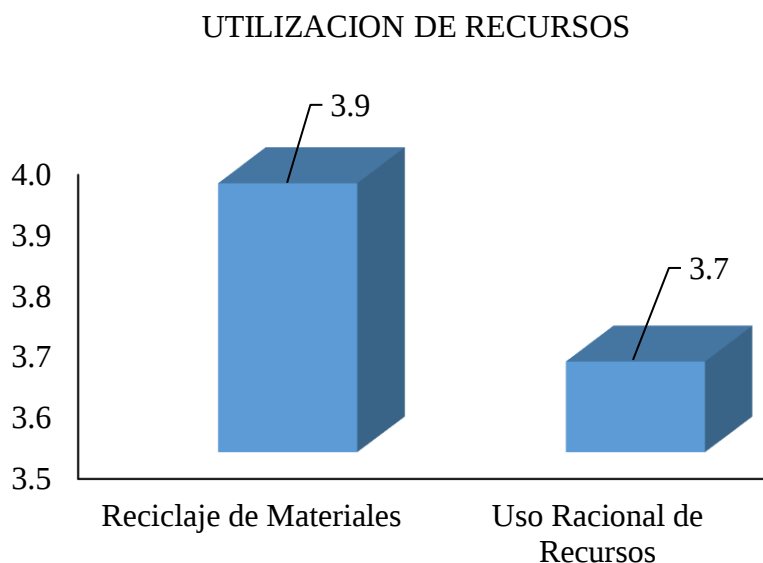


Figura 14. Análisis indicadores según la dimensión utilización de recursos.

Para la dimensión optimización de recursos según la variable dependiente eficiencia se ha considerado 2 indicadores las cuales fueron planteadas en base a las teorías formuladas por Pérez & Gardey (2009), observándose que el indicador administración y organización es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=3.7$) debido a que los encuestados consideran que una buena administración y organización en la entidad apuntan a conseguir optimizar recursos. Y el indicador eficiencia laboral es la que obtuvo la menor valoración ($\bar{X}=3.6$) no por considerarla menos importante sino que la muestra encuestada considera que debido a la falta de eficiencia de muchos trabajadores en la municipalidad pocos son conscientes de la importancia que tiene la optimización de recursos, así como también muchos ignoran que la optimización de recursos se debe considerarla como la mejor manera u opción para llevar a cabo una actividad y obtener resultados favorables que les permita desarrollarse como personas; pero todo ello se da a consecuencia de una falta de coordinación para una buena administración de las áreas como se visualiza en la figura 15.

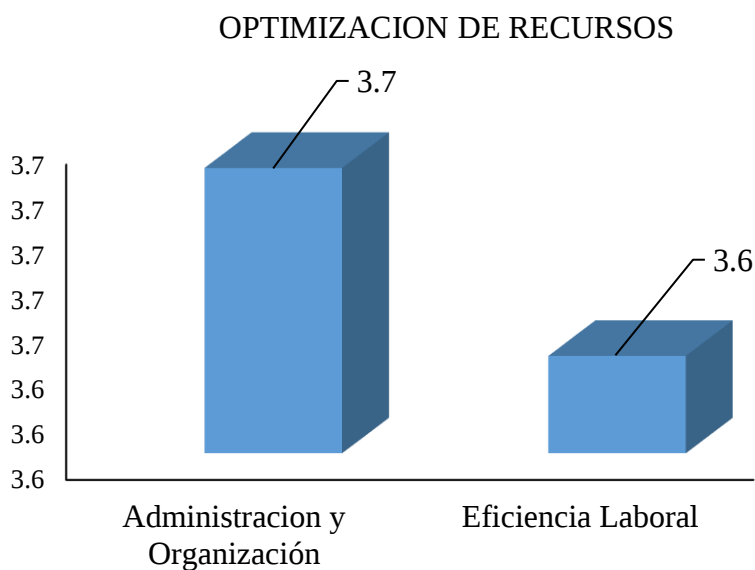


Figura 15. Análisis indicadores según la dimensión optimización de recursos.

Para la dimensión mejora de la productividad según la variable dependiente eficiencia se ha considerado 2 indicadores las cuales fueron planteadas en base a las teorías formuladas por Prokopenko (1989), observándose que el indicador mayor productividad es la que obtuvo el mayor promedio ($\bar{X}=4.4$) debido a que los encuestados consideran que el incremento de, por ello a mayor eficiencia mayor será la producción de la entidad, y el indicador buen trato al usuario es la que obtuvo la menor valoración ($\bar{X}=4.3$) ya que una parte de la muestra encuestada consideran que el buen trato al usuario radica en mejorar la productividad en la municipalidad, mediante la generación de cambios en el modo de pensar y de hacer las cosas. Por este motivo, la productividad, como se visualiza en la figura 16.

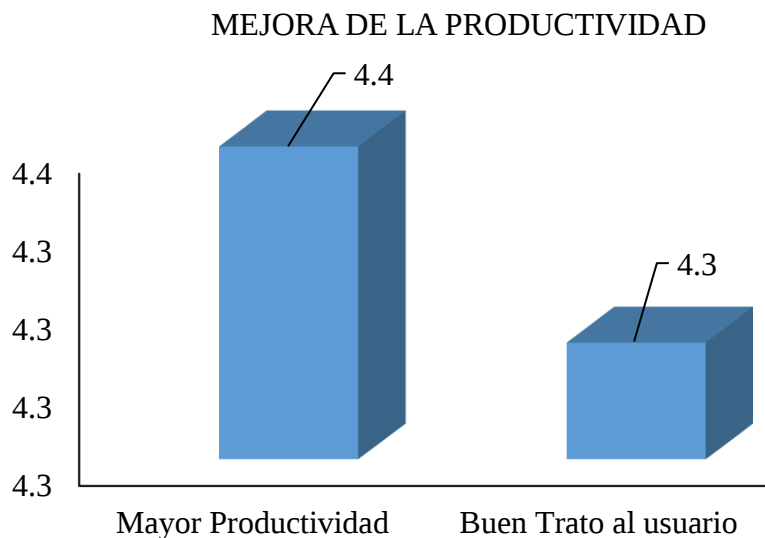


Figura 16. Análisis indicadores según la dimensión mejora de la productividad.

4.3. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.3.1. Contrastación de la Hipótesis general

Para proceder a contrastar la H.G. los datos proceden de encuestas tipo Likert de cinco alternativas (1-5), a través de las cuales se miden las percepciones de los encuestados, se procedió a aplicar el estadístico Rho de Spearman aplicado para pruebas no paramétricas, con la finalidad de medir el grado de correlación entre las variables en estudio.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Factor de correlación de rangos de Spearman

n = Número de elementos estudiados

d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

La prueba de la hipótesis general supone:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

H1: **Existe** relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Tabla 3.

Prueba de hipótesis general de correlación de las variables comunicación organizacional y eficiencia.

			COMU_ORGA	EFICIENCIA
RHO DE SPEARMAN	COMU_ORGA	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MPLP, septiembre 2019.

4.3.2. Contrastación de las Hipótesis Específicas

4.3.2.1. Hipótesis Específica: Tipos de Comunicación

Ho: No Existe relación directa y significativa entre los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

H1. Existe relación directa y significativa entre los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Tabla 4.

Prueba de hipótesis de correlación de tipos de comunicación y eficiencia.

		EFICIENCIA	TIPO_COMU
RHO DE SPEARMAN	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,204*
		N	120
	TIPO_COMU	Coeficiente de correlación	,204*
		Sig. (bilateral)	,025
		N	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MPLP, septiembre 2019.

Coeficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión Tipos de comunicación y Eficiencia, con un grado baja ($r_s = 0.204$).

Significancia bilateral (P. Valor). El valor de la probabilidad correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Decisión. Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor < α), ($0.025 < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_1), es decir: Existe relación directa y significativa entre los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

4.3.2.2. Hipótesis Específica: Flujos de Comunicación

H₀. No Existe relación directa y significativa entre los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

H1. Existe relación directa y significativa entre los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Tabla 5.

Prueba de hipótesis de correlación de flujos de comunicación y eficiencia.

			EFICIENCIA	FLUJ_COMU
RHO DE SPEARMAN	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,264**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	120	120
	FLUJ_COMU	Coeficiente de correlación	,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	120	120

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MPLP, septiembre 2019.

Coeficiente de correlación. (r_s). Existe correlación entre la dimensión flujos de comunicación y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado., con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.264$).

Significancia bilateral (P. Valor). correlación es significativa

(P. Valor < 0.05).

Decisión. Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor < α), ($0.004 < 0.05$), (H1) es decir: Existe relación directa y significativa entre los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

4.3.2.3. Hipótesis Específica: Objetivos de la comunicación

Ho. No existe relación directa y significativa entre los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

H1. Existe relación directa y significativa entre los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Tabla 6.

Prueba de hipótesis de correlación objetivos de comunicación y eficiencia.

			EFICIENCIA	OBJE_COMU
RHO DE SPEARMAN	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	OBJE_COMU	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MPLP, septiembre 2019.

Coefficiente de correlación. (r_s). Existe correlación entre la dimensión Objetivos de la Comunicación y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, con un grado de correlación calificado como moderada ($r_s = 0.603$).

Significancia bilateral (P. Valor). Correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Decisión. Existe relación directa y significativa entre los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

4.3.2.4. Hipótesis Específica: Funciones de la comunicación

Ho: No existe relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

H1: Existe relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Tabla 7.

Prueba de hipótesis de correlación Funciones de la comunicación y eficiencia.

			EFICIENCIA	FUNC_COMU
RHO DE SPEARMAN	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	FUNC_COMU	Coeficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MPLP, septiembre 2019.

C. Correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre las funciones de la comunicación y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, con un grado de correlación calificado como moderada ($r_s = 0.408$).

(P. Valor). la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Decisión. Se acepta la hipótesis alterna, (H1) es decir: Existe relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Generalmente analizar la gestión empresarial es muy importante en una organización ya que gracias a ellos podemos ser eficientes y productivos, pero aún no entienden que una comunicación efectiva podría contribuir a mejorar la eficiencia de los colaboradores de la organización. No obstante, la comunicación organizacional es clave para lograr éxito, es por ello que cada vez requieren personal con estas características.

Asimismo, dentro de una organización la comunicación no es considerada primordial para generar un impacto positivo a vista de los clientes y del personal, los directivos piensan que no es el único método para intercambiar ideas, culturas y sugerencias, tampoco es considerada como algo necesario y se olvidan que sirven de vínculo para que se mantengan informados unos con otros, lo que traerá consecuencias negativas para toda organización. (Favaro, 2014).

La eficiencia es la acción que se planea y ejecuta con el objetivo de resolver problemas, obtener el máximo beneficio en la utilización y optimización de recursos que conlleven a mejorar la productividad en las empresas (Martínez, 2016).

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, se pretendió estudiar si en la municipalidad la comunicación que ellos establecen con y entre los colaboradores están relacionados con la eficiencia de cada uno de ellos, para llevar a cabo la investigación se realizó la confiabilidad de las variables en estudio (comunicación organizacional y eficiencia) se aplicó una prueba

piloto a 24 trabajadores teniendo como resultado de 93.1% lo que evidencia que existe una coherencia interna entre los ítems que midieron la comunicación organizacional y eficiencia. Posteriormente se aplicó la encuesta a la muestra total 120 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

La primera variable se estudió a través de las dimensiones tipos de comunicación, flujos de comunicación, objetivos de la comunicación y funciones de la comunicación (Harvard, 2010), mientras que la segunda variable mediante las dimensiones resolver problemas, utilización de los recursos, optimización de los recursos y mejora de la productividad (Martínez, 2016).

En cuanto a la comunicación organizacional se encontró que los encuestados la califican como medianamente satisfactoria, pues las cuatro dimensiones (tipos de comunicación $\bar{x}= 3.4$, flujos de comunicación $\bar{x}= 3.8$, objetivos de la comunicación $\bar{x}= 3.9$, funciones de la comunicación $\bar{x}= 4.2$) superaron a la mediana escala; los colaboradores le dan un valor importante a la comunicación porque consideran que es un pilar fundamental para mejorar la competitividad de la organización y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación entre ellos. No destacan las dimensión tipos de comunicación pues ellos consideran que la comunicación no es adecuada ya que mayormente solo trabajan en base a una comunicación formal (memorandums, cartas y oficios) y ordenes que les dan sus jefes superiores diariamente.

Con respecto a la eficiencia, se encontró que los colaboradores manifiestan que cuanto mayor es la eficiencia mayor será la productividad de la entidad ($\bar{x}= 4.4$) y que esto radica en el buen trato que se le brinda a la población tingleza ($\bar{x}= 4.3$). Asimismo consideran que en sus áreas de trabajo no se hace uso racional de los escasos recursos que se les asigna ($\bar{x}= 3.7$) y por ende esto trae como consecuencia una deficiencia en la optimización de los recursos ($\bar{x}= 3.6$).

En esta investigación, desarrollada en la MPLP, se ha encontrado que existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado ($P. Valor < \alpha$), ($0.00 < 0.05$) ($r_s = 0.520$); de modo similar a Balarezo (2014), quien también llega a determinar que existe relación entre la comunicación organizacional interna, de igual modo se concluye en esta investigación que debido a una deficiencia de comunicación organizacional en la MPLP existe una baja eficiencia laboral lo que no permite mejorar la productividad de la entidad.

Los resultados encontrados concuerdan con la investigación realizada por López (2015) en su estudio denominada *“La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014”* que tiene como objetivo demostrar que la comunicación organizacional es una ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-Apurímac, 2014. En los resultados demostró que es débil, y que este debe mejorar varios aspectos, como la información fluida entre niveles, los trámites documentarios, toma de decisiones entre otros y además se debe llevar una gestión administrativa eficiente, planeando, dirigiendo, y controlando los recursos de la institución, del mismo modo se demostró en la presente investigación que existe una deficiencia de comunicación organizacional en la municipalidad provincial de Leoncio Prado y esto influye bastante en la eficiencia de los colaboradores lo que no permite a la entidad tener ventaja competitiva frente a los demás.

También resultados similares fueron encontrados por Ozuna (2012), quien en su investigación desarrollada para determinar la relación existente entre la Cultura Organizacional y la Productividad dentro de Santander México y Avellón (2015), quien busca determinar la “eficiencia y la productividad de las Comunidades Autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del Análisis Envolvente de Datos” llegan a

concluir que la cultura organizacional se relaciona con la productividad y está ligado a la eficiencia de manera que coincide con esta investigación ya que los resultados basadas en la opinión de los encuestados consideran que una comunicación efectiva ligadas en una buena administración y organización conduce a optimizar el uso de los recursos e incrementar la productividad en la MPLP.

En esta investigación se ha evidenciado una correlación significativa Moderada de ($r_s = 0.520$) entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincia de Leoncio Prado con lo cual nuestra hipótesis de investigación queda demostrada.

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y eficiencia de los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, se acepta la hipótesis alternante. ($\rho=0,520$, Sig. Bilateral $0,000<0,005$).
2. Se determinó que la dimensión tipos de comunicación tiene correlación significativa baja con la eficiencia de los de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.; se acepta la hipótesis específica alternante. ($\rho=0,204$, Sig. Bilateral $0,025<0,005$).
3. La dimensión flujos de comunicación, tiene correlación significativa baja con la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado por lo que se acepta la hipótesis específica alternante. ($\rho=0,264$, Sig. Bilateral $0,004<0,005$).
4. La dimensión objetivos de la comunicación, tiene correlación significativa moderada con la y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado; por lo que se acepta la hipótesis específica alternante. ($\rho=0,603$). Sig. Bilateral $0,000<0,005$).
5. La dimensión funciones de la comunicación, tiene correlación significativa moderada con la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado; por lo que se acepta la hipótesis específica alternante. ($\rho=0,408$, Sig. Bilateral $0,000<0,005$).

6. Entre las dimensiones de la variable independiente comunicación organizacional el que tiene mayor valoración es funciones de la comunicación ($X=4.2$) y el que tiene menor promedio es tipos de comunicación ($X=3.4$).
7. Entre las dimensiones de la variable dependiente eficiencia el que tiene mayor valoración es mejora de la productividad con un alto promedio ($X=4.3$), y el menor valorado es la optimización de los recursos con un promedio ($X=3.7$).
8. Para la variable independiente el indicador que tiene menor promedio es la comunicación informal ($X=2.8$), y el mejor valorado es evitar conflictos ($X=4.2$).
9. Para la variable dependiente el indicador que tiene menor promedio es la eficiencia laboral ($X=3.6$), y el mejor valorado es mayor productividad ($X=4.4$).

RECOMENDACIONES

1. Aplicar estrategias en la recreación del personal que involucre a los colaboradores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre ellos para que de esa manera mejoren su propio rendimiento y eficiencia que les permita alcanzar sus objetivos tanto laborales como personales.
2. Crear un buzón de sugerencias para conocer las inquietudes y opiniones directas de los colaboradores sin necesidad de pasar por situaciones incómodas o desagradables.
3. Realizar reuniones y encuentros periódicos entre jefes y subordinados ya que no basta con una comunicación formal (memorándums, cartas y oficios), una comunicación directa y efectiva es indispensable para mejorar el ambiente laboral y sobre todo para que el colaborador se sienta identificado con la identidad.
4. Implementar estrategias para mejorar los flujos de la comunicación entre las áreas de trabajo que permita a los colaboradores sentirse autónomos de tomar decisiones y trabajar optimizando los recursos al realizar sus funciones.
5. Reconocer a los colaboradores por un trabajo bien hecho, esto les hará sentirse apreciados y animados a continuar aumentando su eficiencia; pero constantemente también deben comunicar los resultados del desempeño de cada colaborador cuando no sea favorable para puedan mejorar.
6. Delegar responsabilidades a los colaboradores confiando en que realizarán las tareas bien; esto le dará a los colaboradores de la municipalidad provincial Leoncio Prado la oportunidad de adquirir habilidades y experiencia de liderazgo que beneficiarán a la entidad.
7. Desarrollar y priorizar los trabajos en puntos críticos es decir impulsar una comunicación efectiva entre los colaboradores de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avellón Naranjo, Blanco. «La eficiencia y la productividad de las comunicaciones autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos.» 2015, 546.
- Bendezu, Sergio. 2018. <https://docplayer.es/171008124-Universidad-nacional-de-educacion-enrique-guzman-y-valle.html>.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2006.
- López Alarcón, Lesly. «La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014.» 2014. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/193>.
- Mears, Berenice. «Elementos de la Comunicación .» 2015. http://www3.uacj.mx/CGTI/CDTE/JPM/Documents/Estrategias_comunicacion/index.html (último acceso: 30 de abril de 2021).
- Municipalidad Provincial Leoncio Prado. *Misión y Visión*. s.f. <http://www.munitingomaria.gob.pe/implp/content/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n> (último acceso: 29 de Mayo de 2021).
- Ramos de la Cruz, Lucero. *Definición de optimización de recursos. Recopilación*. 30 de junio de 2015. <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-optimizacion-de-recursos-recopilacion/>.
- Sánchez Medina, Giovanna. «Desarrollo organizacional y la asistencia a los recursos humanos en la empresa Cruz del sur - 2015.» tesis, Perú, 2017, 115.
- Trani Moreno, Juan. «194 La Comunicación Interna Una herramienta al servicio de las organizaciones.» 2014. https://docplayer.es/21426997-194-la-comunicacion-interna-una-herramienta-al-servicio-de-las-organizaciones.html#show_full_text (último acceso: 30 de Abril de 2021).

Villacorta Schez, Franklin . «Diseño del trabajo y Gestión de la Productividad en el área de conexiones de la empresa Cobra Instalaciones y Servicios S.A del Cono Norte,2017.» Lima, Universidad Cesar Vallejo, 2017, 108.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD LEONCIO PRADO

INSTRUCCIONES

Buen día apreciado colaborador (a), le agradecemos nos proporcione información sobre la cual le estamos solicitando a través del siguiente cuestionario, siéntase en libertad de responder de manera sincera cada pregunta, marcando con una X la respuesta que considere adecuada para usted, no existe respuesta correcta o incorrecta, lo que marque es el resultado de su reflexión y la información es confidencial.

TABLA DE CONTROL

EDAD.....	SEXO (F) (M)
TIEMPO DE SERVICIO ☐ Menos de 1 año ☐ De 1 a 3 años ☐ De 4 a 5 años ☐ De 6 a 7 años ☐ De 8 años a más	CARGO ☐ Gerente ☐ Subgerente ☐ Asist. Administrativo ☐ Secretaria ☐ Otros

5 4 3 2 1
 Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

N°	ÍTEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN ORGANICACIONAL						
Tipos de comunicación						
1	La mayoría de las comunicaciones recibidas y emitidas en su área son formales. (Memorándum, cartas, oficios, etc.)					
2	Es una práctica común que la comunicación empleada en el área que labora sea informal (solo verbal)					
3	En la municipalidad es común los rumores y muchas veces estas se dan por ciertas.					
Flujos de comunicación						
4	En la entidad predomina la comunicación vertical- descendente, (de jefe a subordinados)					
5	En la entidad fluye normalmente la comunicación vertical-ascendente (de empleado a jefe) mediante informes, reportes, partes y entrevistas con los superiores.					

6	La comunicación entre las unidades orgánicas del mismo nivel en la municipalidad son normales y fluidas; mediante oficios, comunicados y reuniones.					
Objetivos de la comunicación						
7	En su área de trabajo se desarrolla una comunicación oportuna y eficaz, que contribuye a que usted se identifique con la entidad.					
8	El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales se da mediante una comunicación fluida entre compañeros de trabajo.					
9	Está de acuerdo que una comunicación adecuada en su área evitaría conflictos, evasión de responsabilidades e incumplimiento de tareas.					
Funciones de la Comunicación						
10	La comunicación efectiva permite la implicación del personal con su institución, es decir que el trabajador se sienta reconocido y valorado por la entidad.					
11	La comunicación efectiva influye en el cambio de actitud de los colaboradores.					
12	La motivación laboral depende mucho de una comunicación asertiva que emplea la entidad con sus trabajadores.					
EFICIENCIA						
Resolver problemas						
13	El cumplir adecuadamente su función con creatividad le ayuda a solucionar problemas laborales.					
14	Usted es capaz de resolver problemas laborales inusuales.					
Utilización de recursos						
15	En la municipalidad se practica el reciclaje para darle un adecuado uso de los recursos materiales. (Hojas bond, etc.)					
16	En su área de trabajo se hace uso racional de los escasos recursos que se les asigna (sector público)					
Optimización de recursos						
17	La buena administración y organización que existe en la municipalidad conduce a optimizar el uso de los recursos que poseen.					
18	Mediante la eficiencia, los colaboradores de la municipalidad optimizan el uso de los diferentes recursos.					
Mejora de la productividad						
19	Cuanto mayor es la eficiencia de los colaboradores, mayor es la productividad en la municipalidad.					
20	Considera que el incremento de la productividad en la municipalidad radica en el buen trato al usuario en general.					

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

La comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Problema General ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado?	Objetivo General Determinar el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.	Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado	Variable Independiente: Comunicación organizacional	Tipo y nivel de investigación La investigación será aplicada.
Problemas específicos a) ¿Estará relacionada significativamente los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado? b) ¿Estará relacionada significativamente los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado? c) ¿Estará relacionada significativamente los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado? d) ¿Estará relacionada significativamente las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado?	Objetivos Específicos a) Conocer el grado de relación que existe entre los tipos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. b) Saber el grado de relación que existe entre los flujos de comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado c) Comprobar el grado de relación que existe entre los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. d) Establecer el grado de relación que existe entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.	Hipótesis Específicas a) Existe relación directa y significativa entre los tipos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. b) Existe relación directa y significativa entre los flujos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. c) Existe relación directa y significativa entre los objetivos de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. d) Existe relación directa y significativa entre las funciones de la comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.		Método y Diseño de investigación El método será descriptivo correlacional y el diseño de investigación es no experimental Población y Muestra La Población de estudio estará formada por los 230 trabajadores y con una muestra de 120 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Técnicas de recolección de datos Se aplicará encuestas y cuestionarios. Técnicas para el procesamiento de información El análisis estadístico inferencial será la comparación de medias, si los datos tienen una distribución normal se usará t de Student.
			Variable Dependiente: Eficiencia	

CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE VARIABLES

EXPERTO
E - MAIL
GRADO ACADEMICO

Leonor Yhuanón Camacho
monih_99@hotmail.com
Lic Adm.

CRITERIOS		PUNTAJE																			
		Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems están redactados de forma clara															X					
2	Los ítems permiten evaluar conductas																X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																X				
4	Existe coherencia en la composición de ítems - indicadores - dimensiones - variables.															X					
5	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador															X					
6	El instrumento es útil para el método propuesto																X				
7	La organización de ítems tiene una secuencia lógica																X				

ANEXO 4

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (variable Independiente)	La comunicación organizacional se manifiesta a través de tipos, flujos, objetivos y funciones, además; señala que la comunicación es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. (Andrade, 2005).	Tipos de Comunicación	➤ Comunicación formal ➤ Comunicación informal ➤ Rumores	Encuesta
		Flujos de Comunicación	➤ Comunicación vertical descendente ➤ Comunicación vertical ascendente ➤ Comunicación del mismo nivel	
		Objetivos de la Comunicación	➤ Identificación con la identidad ➤ Relaciones interpersonales ➤ Evitar conflictos	
		Funciones de la Comunicación	➤ Reconocido y valorado ➤ Cambio de actitud ➤ Motivación laboral	
EFICIENCIA (Variable Dependiente)	La eficiencia es la acción que se planea y ejecuta con el objetivo de resolver problemas, obtener el máximo beneficio en la utilización y optimización de recursos que conlleven a mejorar la productividad en las empresas (Martínez, 2016).	Resolver Problemas	➤ Creatividad y solución ➤ Problemas inusuales	Encuesta
		Utilización de recursos	➤ Reciclaje de materiales ➤ Uso racional de recursos	
		Optimización de recursos	➤ Administración y organización ➤ Eficiencia laboral	
		Mejora de la productividad	➤ Mayor productividad ➤ Buen trato al usuario	