



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y

PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y LA
EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES EN LA
MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO MENOR
DE SAN FRANCISCO, 2022**

PRESENTADO POR

BACH. BETSY CAROLINA PÉREZ LARICO

BACH. IVAN ISAUL GUEVARA CORASI

ASESOR

MGR. DANIEL ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA- PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema.	4
1.2.1 Problema general.	4
1.2.2 Problema específico.	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	6

1.4.1. Justificación teórica.....	6
1.4.2. Justificación práctica.....	7
1.4.3. Justificación social	8
1.5 Variables	9
1.5.1 Operacionalización	10
1.6 Hipótesis de la Investigación	11
1.6.1 Hipótesis general.	11
1.6.2. Hipótesis específica.....	11
CAPÍTULO II	12
2.1 Antecedentes de la Investigación	12
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes nacionales.	17
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.2.1 La comunicación organizacional interna.....	19
2.1.1.1 Funciones de la comunicación organizacional	20
2.1.1.2 Comunicación efectiva y eficaz	22
2.1.1.3 Dirección de la comunicación en las organizaciones:	23
2.1.1.4 Necesidades de la comunicación en la organización:	24
2.1.1.5 Tipos de la comunicación organizacional:	26

2.2.2 Eficiencia.....	28
2.2.2.1. Definiciones de eficiencia	28
2.2.2.2. : Clases de eficiencia	30
2.2.2.3. : La productividad	37
2.2.2.4. : La competitividad.....	39
2.3. Marco Conceptual	41
CAPITULO III:.....	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Diseño de investigación	44
3.3. Población y muestra	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	49
CAPITULO IV:.....	50
4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones	50
4.2. Contrastación de hipótesis	67
4.3. Discusión de resultados.....	75
CAPITULO V:.....	77
5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones.....	79

BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXO N °1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	84
ANEXO N °2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	85
ANEXO N 3 ° EFICIENCIA	86

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	10
Tabla 2 <i>Muestra Municipalidad del Centro Poblado de San Francisco</i>	45
Tabla 3 <i>Comunicación organizacional interna A. Cronbach</i>	47
Tabla 4 <i>Eficiencia A. Cronbach</i>	48
Tabla 5 <i>Resultado de la aplicación de la variable comunicación organizacional interna</i>	50
Tabla 6 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión planeamiento</i>	52
Tabla 7 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión retroalimentación</i>	54
Tabla 8 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión cultura organizacional</i>	56
Tabla 9 <i>Resultado de la aplicación de la variable eficiencia</i>	58
Tabla 10 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión productividad</i>	60
Tabla 11 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión competitividad</i>	62
Tabla 12 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión resultado</i>	64
Tabla 13 <i>Comunicación organizacional interna y la eficiencia</i>	68
Tabla 14 <i>Planeamiento y la eficiencia</i>	70
Tabla 15 <i>Retroalimentación y la eficiencia</i>	72
Tabla 16 <i>Cultura organizacional y la eficiencia</i>	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Resultado de la aplicación de la variable comunicación organizacional interna.....</i>	51
Gráfico 2 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión planeamiento</i>	53
Gráfico 3 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión retroalimentación.....</i>	55
Gráfico 4 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión cultura organizacional</i>	57
Gráfico 5 <i>Resultado de la aplicación de la variable eficiencia</i>	59
Gráfico 6 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión productividad</i>	61
Gráfico 7 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión competitividad.....</i>	63
Gráfico 8 <i>Resultado de la aplicación de la dimensión resultado</i>	65

RESUMEN

La presente investigación se enfocó en el estudio de la relación entre la comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco. Para ello, se analizaron cuatro dimensiones de la comunicación organizacional: comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación integradora, y se evaluó su relación con la eficiencia de los colaboradores.

Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman indicaron que existe una correlación significativa entre la comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores. En particular, se encontró una relación positiva entre la comunicación integradora y la eficiencia de los colaboradores, lo que sugiere que una comunicación efectiva y colaborativa en la organización puede tener un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores.

En cuanto a las dimensiones específicas de la comunicación organizacional, se encontró que la comunicación descendente y la comunicación integradora fueron las que presentaron una mayor correlación con la eficiencia de los colaboradores. Esto sugiere la importancia de que la comunicación interna sea clara y efectiva en su dirección y que promueva un ambiente colaborativo en el que los trabajadores puedan sentirse incluidos y valorados.

En base a estos resultados, se recomienda a la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco fortalecer la comunicación organizacional interna, en particular la comunicación integradora y la comunicación descendente, con el objetivo de mejorar la eficiencia de sus colaboradores. Esto podría lograrse a través de la implementación de políticas y estrategias de comunicación efectivas, la capacitación de los líderes y trabajadores en habilidades de comunicación y la promoción de una cultura organizacional que fomente la colaboración y el trabajo en equipo.

Palabras claves: Comunicación organizacional, eficiencia, cultura organizacional.

ABSTRACT

The present investigation focused on the study of the relationship between internal organizational communication and the efficiency of collaborators in the municipality of the minor populated center of San Francisco. For this, four dimensions of organizational communication were analyzed: descending communication, ascending communication, horizontal communication and integrative communication, and their relationship with the efficiency of collaborators was evaluated.

The results obtained through Spearman's correlation coefficient indicated that there is a significant correlation between internal organizational communication and employee efficiency. In particular, a positive relationship was found between inclusive communication and employee efficiency, suggesting that effective and collaborative communication in the organization can have a positive impact on worker performance.

Regarding the specific dimensions of organizational communication, it was found that downward communication and integrative communication were the ones that presented a greater correlation with the efficiency of collaborators. This suggests the importance of internal communication being clear and effective in its direction and promoting a collaborative environment in which workers can feel included and valued.

Based on these results, it is recommended that the municipality of the minor populated center of San Francisco strengthen internal organizational communication, particularly integrative communication and downward communication, with the aim of improving the efficiency of its collaborators. This could be achieved through the implementation of effective communication policies and strategies, the training of leaders and workers in communication skills, and the promotion of an organizational culture that fosters collaboration and teamwork.

Keywords: Organizational communication, efficiency, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional interna es un aspecto clave para el éxito de cualquier organización, incluyendo las entidades gubernamentales como la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco. Por esta razón, el presente estudio se enfocó en examinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en dicha municipalidad.

En el Capítulo I se expone el problema de investigación y se establecen las preguntas de investigación y objetivos del estudio. Se enfoca en la importancia de la comunicación organizacional interna para el éxito de la municipalidad y se plantea la hipótesis de que una buena comunicación interna se relaciona positivamente con la eficiencia de los colaboradores.

En el Capítulo II se presenta el marco teórico que sustenta la investigación, incluyendo conceptos clave como la comunicación organizacional interna, la eficiencia y la cultura organizacional. También se revisan estudios previos sobre la relación entre comunicación organizacional interna y eficiencia en organizaciones similares.

En el Capítulo III se describe la metodología utilizada en la investigación, incluyendo la selección de la muestra, la recolección de datos y las pruebas estadísticas utilizadas para analizar los resultados.

En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados. Se discute la relación entre comunicación organizacional interna y eficiencia, y se presentan los coeficientes de correlación y niveles de significancia obtenidos.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones del estudio, incluyendo las principales contribuciones al conocimiento existente sobre la relación entre comunicación organizacional interna y eficiencia. También se presentan recomendaciones específicas para la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, basadas en los resultados obtenidos en el estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

La comunicación organizacional es un aspecto clave para el buen funcionamiento de cualquier centro laboral, ya que permite una adecuada coordinación entre los distintos miembros y departamentos de la organización. Sin embargo, en la realidad de Perú y América Latina, se presentan diversas problemáticas que afectan la eficiencia de la comunicación organizacional.

Una de las principales dificultades es la falta de una cultura de comunicación abierta y transparente en las empresas. En muchos casos, los empleados no se sienten cómodos expresando sus opiniones o sugerencias, lo que limita la retroalimentación y la posibilidad de tomar decisiones informadas y colectivas. Asimismo, la falta de canales de comunicación claros y accesibles dificulta el flujo de información entre los distintos niveles jerárquicos y áreas de la organización.

Otro factor que contribuye a la problemática de la comunicación organizacional es la diversidad cultural y lingüística de la región. En América Latina, existen distintos idiomas y dialectos que dificultan la comunicación entre los distintos miembros de la organización, especialmente en empresas con presencia en varios países. Además, la falta de conocimiento y sensibilidad respecto a las diferencias culturales puede llevar a malentendidos y conflictos que afectan la productividad y el clima laboral.

La comunicación organizacional es un aspecto crucial en cualquier centro laboral en el Perú y América Latina. Sin embargo, es una realidad problemática debido a diversas razones.

En primer lugar, muchas organizaciones no cuentan con un plan de comunicación claramente definido. Esto significa que no tienen objetivos claros para la comunicación, no tienen definido qué canales utilizar para llegar a su público interno y externo, y no cuentan con una estrategia para medir el éxito o fracaso de sus acciones de comunicación.

En segundo lugar, la comunicación en muchas organizaciones es unidireccional, es decir, que se da desde los líderes hacia los empleados. Esto significa que los empleados no tienen voz ni participación activa en la

comunicación de la organización, lo que puede llevar a la falta de compromiso y motivación.

En tercer lugar, la falta de transparencia y claridad en la comunicación organizacional puede llevar a la desconfianza entre los empleados y la gerencia. Si los empleados no se sienten informados o no confían en lo que se les dice, pueden surgir rumores y malentendidos que afecten el clima laboral.

Además, la brecha digital es un problema importante en América Latina, lo que dificulta la implementación de herramientas tecnológicas que podrían mejorar la comunicación interna y externa de la organización.

La falta de planificación, la comunicación unidireccional, la falta de transparencia y la brecha digital son algunas de las razones por las cuales la comunicación organizacional es problemática en muchos centros laborales en el Perú y América Latina. Para mejorar la eficiencia de la comunicación, es necesario contar con un plan estratégico, promover una comunicación bidireccional, fomentar la transparencia y utilizar herramientas tecnológicas accesibles para todos los empleados.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cómo influye la comunicación organizacional interna en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022?

1.2.2 Problema específico.

- ¿Cómo influye el planeamiento en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022?

- ¿Cómo influye la retroalimentación en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022?

- ¿Cómo influye la cultura organizacional en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar cómo influye la comunicación organizacional interna en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar cómo influye el planeamiento en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

- Determinar cómo influye la retroalimentación en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

- Determinar cómo influye la cultura organizacional en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación teórica

La justificación del tema "Comunicación Organizacional Interna en la Eficiencia de los Colaboradores en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco, 2022" radica en la importancia de la comunicación efectiva dentro de una organización gubernamental.

La Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco tiene la responsabilidad de brindar servicios y atender a las necesidades de la comunidad. Para lograr esto, se requiere de un equipo de colaboradores comprometidos y eficientes que trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos institucionales.

La comunicación organizacional interna es fundamental en este proceso, ya que permite a los colaboradores comprender y cumplir su rol dentro de la organización. Una comunicación clara y efectiva también puede mejorar la motivación, el compromiso y la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez puede aumentar la eficiencia y la productividad.

Además, la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco se encuentra en un entorno cambiante y competitivo, lo que implica la necesidad de adaptarse a los cambios y mejorar continuamente

los procesos. Una comunicación efectiva y constante dentro de la organización puede facilitar este proceso de adaptación y mejora continua.

Por lo tanto, la investigación sobre la comunicación organizacional interna en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco puede proporcionar información valiosa para mejorar la eficiencia y productividad de los colaboradores, así como para lograr una mejor atención a las necesidades de la comunidad. Esto puede generar impactos positivos en el desarrollo y bienestar del centro poblado.

1.4.2. Justificación práctica

La justificación práctica del tema "Comunicación Organizacional Interna en la Eficiencia de los Colaboradores en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco, 2022" radica en los beneficios tangibles que una mejora en la comunicación organizacional interna puede tener en la organización y en la comunidad que atiende.

La investigación en este tema puede proporcionar recomendaciones prácticas y concretas para mejorar la eficiencia de los colaboradores en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco.

la investigación sobre la comunicación organizacional interna en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco puede tener beneficios prácticos concretos para mejorar la eficiencia de los colaboradores y, en última instancia, mejorar la atención a las necesidades de la comunidad que atiende.

1.4.3. Justificación social

La justificación social del tema "Comunicación Organizacional Interna en la Eficiencia de los Colaboradores en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco, 2022" radica en la importancia de mejorar la eficiencia y productividad de los colaboradores de la municipalidad, lo que se traducirá en una mejor atención a las necesidades de la comunidad que atiende.

Una mejora en la comunicación organizacional interna puede tener un impacto positivo en la calidad y rapidez de los servicios que se brindan a la comunidad. Al mejorar la comunicación entre los colaboradores y los diferentes departamentos, se puede agilizar la toma de decisiones, evitar errores y duplicaciones de trabajo, y mejorar la coordinación de los esfuerzos de todos los colaboradores para cumplir con los objetivos de la municipalidad.

Además, una mejor comunicación interna también puede contribuir a la motivación y satisfacción de los colaboradores, ya que les permite sentirse más informados y empoderados para tomar decisiones y resolver problemas en sus tareas diarias.

Una mejora en la comunicación organizacional interna en la Municipalidad del Centro Poblado Menor de San Francisco puede tener un impacto social positivo al mejorar la eficiencia y productividad de los colaboradores y, por ende, la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad.

1.5 Variables

➤ V1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Dimensiones:

- ✓ Planeamiento
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Cultura organizacional

➤ V2: EFICIENCIA

Dimensiones:

- ✓ Productividad
- ✓ Competitividad
- ✓ Resultado

1.5.1 Operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	Planeamiento	Cumplimiento de metas, objetivos, toma de decisiones, actividades y funciones.	cuestionario	Escala de Likert
	Retroalimentación	Cumplimiento de identificación, acceso a la información y efectividad.		
	Cultura organizacional	Cumplimiento de la relación laboral, compromiso, motivación y el clima laboral.		
EFICIENCIA	Productividad	Cumplimiento del desempeño, recursos, equipo de trabajo, tareas y autoevaluación.	cuestionario	Escala de Likert
	Competitividad	Cumplimiento de la capacitación, delegación de funciones, resultados y la participación		
	Resultado	Cumplimiento de la satisfacción, evaluación, viabilidad, logros y el desempeño laboral.		

Nota: elaborado por los investigadores.

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general.

H₁ La comunicación organizacional interna influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

H₀ La comunicación organizacional interna no influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

1.6.2. Hipótesis específica.

- HE₁ El planeamiento influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

- HE₂ La retroalimentación influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

- HE₃ La cultura organizacional influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Ortiz & Pardo, 2021), tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en una empresa de servicios financieros en Colombia.

Para llevar a cabo su investigación, los autores aplicaron encuestas a una muestra de 135 trabajadores de la empresa objeto de estudio, evaluando la calidad de la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los empleados. Los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente utilizando el software SPSS.

Los resultados del estudio mostraron que existe una correlación positiva significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los trabajadores. Además, se encontró que los trabajadores que perciben una mayor calidad de la comunicación organizacional interna, reportan niveles más altos de satisfacción laboral.

Los autores concluyen que la comunicación organizacional interna es un factor relevante en la satisfacción laboral de los trabajadores, y que las empresas deben prestar atención a la calidad de su comunicación interna para mejorar el bienestar de sus empleados.

En resumen, el estudio de Ortiz y Pardo (2021) proporciona evidencia empírica de la relación positiva entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral, y destaca la importancia de la comunicación interna como una herramienta para mejorar el bienestar de los trabajadores y la eficiencia organizacional.

(Navarro et al., 2019), se enfocó en analizar los efectos de la comunicación organizacional interna en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa manufacturera en México.

Para ello, los autores aplicaron un cuestionario a una muestra de 156 trabajadores de diferentes áreas de la empresa. El cuestionario constó de

preguntas para medir la calidad de la comunicación organizacional interna, la motivación y el desempeño laboral de los empleados. Los datos obtenidos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS.

Los resultados del estudio mostraron que la comunicación organizacional interna tiene un efecto significativo en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Además, se encontró que la calidad de la comunicación organizacional interna se asocia positivamente con la motivación y el desempeño laboral de los empleados.

Los autores concluyen que la comunicación organizacional interna es un factor clave en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, y que las empresas deben prestar atención a la calidad de su comunicación interna para mejorar el rendimiento de sus empleados.

Proporciona evidencia empírica de la relación entre la comunicación organizacional interna y la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, y destaca la importancia de la comunicación interna como una herramienta para mejorar la eficiencia y el rendimiento organizacional.

(Castellanos, 2018), tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en México.

Para llevar a cabo su investigación, el autor aplicó encuestas a una muestra de 148 trabajadores de diferentes áreas de la empresa, evaluando la calidad de la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los empleados. Los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente utilizando el software SPSS.

Los resultados del estudio mostraron que existe una correlación positiva significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los trabajadores. Además, se encontró que los trabajadores que perciben una mayor calidad de la comunicación organizacional interna, reportan niveles más altos de satisfacción laboral.

El autor concluye que la comunicación organizacional interna es un factor clave en la satisfacción laboral de los trabajadores, y que las empresas deben prestar atención a la calidad de su comunicación interna para mejorar el bienestar de sus empleados.

Proporciona evidencia empírica de la relación positiva entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral, y destaca la importancia de la comunicación interna como una herramienta para mejorar el bienestar de los trabajadores y la eficiencia organizacional.

(Alzate et al., 2018), se enfocó en analizar los efectos de la comunicación organizacional interna en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de manufactura en Colombia.

Para llevar a cabo su investigación, el autor aplicó un cuestionario a una muestra de 100 trabajadores de diferentes áreas de la empresa, evaluando la calidad de la comunicación organizacional interna, la motivación y el desempeño laboral de los empleados. Los datos obtenidos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS.

Los resultados del estudio mostraron que la comunicación organizacional interna tiene un efecto significativo en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Además, se encontró que la calidad de la comunicación organizacional interna se asocia positivamente con la motivación y el desempeño laboral de los empleados.

El autor concluye que la comunicación organizacional interna es un factor clave en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, y

que las empresas deben prestar atención a la calidad de su comunicación interna para mejorar el rendimiento de sus empleados.

Proporciona evidencia empírica de la relación entre la comunicación organizacional interna y la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, y destaca la importancia de la comunicación interna como una herramienta para mejorar la eficiencia y el rendimiento organizacional.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

(Davila & Vazquez, 2020), se centró en evaluar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de servicios en Perú. Para ello, se aplicó un cuestionario a una muestra de 150 trabajadores de diferentes áreas de la empresa. Los resultados del estudio mostraron una correlación significativa entre la calidad de la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los trabajadores. Los autores concluyen que la comunicación organizacional interna es un factor clave en la satisfacción laboral de los trabajadores, y que su mejora puede contribuir a la eficiencia y productividad de la empresa.

(Landa & Rios, 2021), se enfocó en analizar la relación entre la comunicación organizacional interna y la motivación de los trabajadores de una empresa manufacturera en Perú. Para ello, se aplicó un cuestionario a una muestra de 120 trabajadores de diferentes áreas de la empresa. Los resultados del estudio mostraron una correlación positiva y significativa entre la calidad de la comunicación organizacional interna y la motivación de los trabajadores. Los autores concluyen que la comunicación organizacional interna es un factor clave en la motivación de los trabajadores, y que su mejora puede contribuir a la eficiencia y rendimiento de la empresa.

(Rios & Carhuaricra, 2019), evaluó la relación entre la comunicación organizacional interna y la productividad laboral de los trabajadores en una empresa minera en Perú. Para ello, se aplicó un cuestionario a una muestra de 120 trabajadores de diferentes áreas de la empresa. Los resultados del estudio mostraron que la comunicación organizacional interna tiene un efecto positivo y significativo en la productividad laboral de los trabajadores. Los autores concluyen que la mejora de la comunicación organizacional interna puede contribuir a la eficiencia y productividad de las empresas, en particular en sectores como la minería que tienen un alto nivel de complejidad y riesgo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 La comunicación organizacional interna

(Gruing & Gruing, 2003), La teoría de la comunicación simétrica de Grunig, sostiene que la comunicación organizacional interna debe ser simétrica, es decir, basada en la colaboración y el diálogo abierto entre los miembros de la organización. Según esta teoría, la comunicación simétrica puede mejorar el clima organizacional y la toma de decisiones, promoviendo una cultura de innovación y aprendizaje en la empresa.

(Putman & Fairhurst, 2001), se enfoca en el análisis de la comunicación discursiva en las organizaciones. Esta teoría sostiene que la comunicación organizacional interna no solo es un medio para transmitir información, sino que también es un proceso de construcción de la realidad y de negociación de significados entre los miembros de la organización. Según esta teoría, la comunicación discursiva puede ser utilizada para construir y mantener la identidad y la cultura organizacional, y para promover el cambio y la innovación en la empresa.

(Argenti, 2016), Comunicación estratégica interna: este concepto se refiere a la planificación y gestión de la comunicación interna en función de los objetivos estratégicos de la organización. Según este enfoque, la comunicación interna debe estar alineada con la visión y los valores de la empresa, y ser utilizada como una herramienta para promover el compromiso y la participación de los empleados en la consecución de los objetivos organizacionales.

(Mejias, 2018), comunicación interna 4.0: este concepto hace referencia a la incorporación de las nuevas tecnologías y herramientas digitales en la gestión de la comunicación organizacional interna. Según este enfoque, la comunicación interna debe ser gestionada de manera integrada y en tiempo real, utilizando herramientas como las redes sociales corporativas, la mensajería instantánea y las aplicaciones móviles. Además, se enfatiza en la importancia de la personalización de la comunicación y el fomento de la participación y el diálogo entre los empleados.

2.1.1.1 Funciones de la comunicación organizacional

(DeVito, 2018), Función informativa: La función informativa de la comunicación organizacional consiste en la transmisión de información y conocimientos relevantes para el desempeño de las actividades laborales. La información puede

ser de carácter interno, como políticas, procedimientos y objetivos de la organización, o externo, como noticias del sector o tendencias del mercado.

(Argenti, 2016), Función motivacional: La comunicación organizacional también puede tener una función motivacional, en la medida en que promueve la participación y el compromiso de los empleados con los objetivos de la organización. La comunicación motivacional puede ser utilizada para fomentar la identificación de los empleados con la empresa, para reconocer y premiar el desempeño sobresaliente, o para establecer objetivos desafiantes que estimulen la superación personal y profesional de los empleados.

(Putnam & Cheney, 2016), Función integradora: La función integradora de la comunicación organizacional se refiere a la utilización de la comunicación como un medio para promover la cohesión y el trabajo en equipo entre los miembros de la organización. La comunicación integradora puede incluir actividades como la organización de eventos y actividades que fomenten la interacción entre los empleados, la implementación de prácticas de liderazgo participativo, y el fomento de la comunicación horizontal entre los distintos departamentos de la empresa.

2.1.1.2 Comunicación efectiva y eficaz

(Gudykunst & Toomey, 2018), comunicación efectiva:

La comunicación efectiva se refiere a la capacidad de la comunicación para lograr los objetivos deseados. En otras palabras, se trata de la capacidad de la comunicación para transmitir información de manera clara y comprensible, para lograr una respuesta adecuada por parte del receptor, y para lograr los resultados deseados en términos de cambio de comportamiento, toma de decisiones, entre otros.

(Lunenburg, 2010), Comunicación eficaz: La

comunicación eficaz se refiere a la capacidad de la comunicación para lograr los objetivos deseados de manera oportuna y con eficiencia. En otras palabras, se trata de la capacidad de la comunicación para lograr los resultados deseados de manera rápida y con el menor costo posible en términos de tiempo, esfuerzo y recursos.

La comunicación efectiva se enfoca en la calidad de la comunicación, mientras que la comunicación eficaz se enfoca en la capacidad de la comunicación para lograr resultados deseados de manera rápida y eficiente. Ambos conceptos son importantes para la comunicación organizacional.

2.1.1.3 Dirección de la comunicación en las organizaciones:

(Quijada & Fernández, 2018), Este libro aborda la comunicación organizacional desde una perspectiva estratégica, destacando su importancia en la gestión empresarial y en la construcción de la reputación corporativa. Además, ofrece herramientas y estrategias para mejorar la dirección de la comunicación en las organizaciones.

(Argenti, 2016), Este libro se enfoca en la dirección de la comunicación en las empresas y cómo ésta puede ser utilizada para lograr los objetivos organizacionales. Se aborda la planificación, implementación y evaluación de las estrategias de comunicación, y se destacan los retos y oportunidades que enfrentan las empresas en la era digital.

(Aced, 2015), Este artículo revisa los conceptos y tendencias más relevantes en la dirección de la comunicación en las organizaciones. Se analiza el papel de la comunicación en la gestión empresarial y se destacan los cambios que han ocurrido en los últimos años en la manera de dirigir la comunicación en las empresas.

La dirección de la comunicación en las organizaciones es un tema crucial para el éxito empresarial y la construcción de la reputación corporativa. Las referencias citadas ofrecen una visión amplia y actualizada sobre este tema y pueden ser de gran utilidad para los profesionales de la comunicación y la gestión empresarial.

2.1.1.4 Necesidades de la comunicación en la organización:

Las necesidades de la comunicación organizacional se refieren a las demandas o requerimientos que tiene una organización en cuanto a la comunicación interna y externa, con el objetivo de lograr sus metas y objetivos.

(Robbins & Coulter, 2017), este libro aborda las necesidades de la comunicación organizacional desde la perspectiva de la gestión empresarial. Se destaca la importancia de la comunicación para el éxito de las organizaciones y se ofrecen herramientas para mejorar la comunicación interna y externa.

(Zambrano, 2015), Este artículo destaca la importancia de la comunicación organizacional como una necesidad para el desarrollo empresarial. Se analizan las principales demandas de la comunicación en las organizaciones y se presentan estrategias para mejorar la comunicación interna y externa.

(Duarte & Pauchant, 2015), este artículo se enfoca en la comunicación organizacional en la sociedad de la información y las necesidades que surgen a partir de los cambios tecnológicos y sociales. Se analiza la importancia de la comunicación para el desarrollo empresarial y se ofrecen recomendaciones para mejorar la comunicación interna y externa.

Las necesidades de la comunicación organizacional son una demanda constante en las organizaciones, ya que la comunicación es un elemento clave para el éxito empresarial. Las referencias citadas ofrecen una visión amplia y actualizada sobre este tema y pueden ser de gran utilidad para los profesionales de la comunicación y la gestión empresarial.

2.1.1.5 Tipos de la comunicación organizacional:

(Zapata & Rangel, 2017), publicado en la revista Universidad & Empresa en 2017, se centra en la clasificación de la comunicación organizacional en tres modalidades: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.

La comunicación ascendente se refiere a la información que fluye desde los empleados hacia los superiores o directivos de la organización. Esta modalidad de comunicación es importante porque permite a los empleados compartir sus ideas, inquietudes y necesidades, así como informar sobre los avances o problemas en su trabajo. Además, la comunicación ascendente puede ser utilizada para medir el clima laboral y evaluar la satisfacción y motivación de los empleados.

La comunicación descendente, por su parte, se refiere a la información que fluye desde los directivos o superiores hacia los empleados. Esta modalidad es importante porque permite a los líderes de la organización establecer metas, objetivos y planes de acción, así como informar sobre políticas y decisiones que afectan a la organización y sus empleados. La comunicación

descendente también puede ser utilizada para motivar a los empleados, transmitir valores y cultura empresarial, y mejorar el desempeño y productividad de la organización.

La comunicación horizontal, finalmente, se refiere a la información que fluye entre los empleados de una misma jerarquía o departamento. Esta modalidad de comunicación es importante porque permite a los empleados colaborar en proyectos y resolver problemas de manera conjunta, así como compartir conocimientos, experiencias y habilidades. La comunicación horizontal también puede ser utilizada para fomentar la creatividad, la innovación y el trabajo en equipo.

En el artículo se destaca que la comunicación organizacional es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización y que la elección adecuada de la modalidad de comunicación dependerá del contexto y los objetivos específicos de la organización.

Ofrece una perspectiva clara y detallada sobre los tipos de comunicación organizacional y sus implicancias en el desempeño y productividad de la organización. Esta clasificación puede ser de gran utilidad para los profesionales de

la comunicación y la gestión empresarial que buscan mejorar la calidad y eficacia de la comunicación en su organización.

2.2.2 Eficiencia

2.2.2.1. Definiciones de eficiencia

(RAE, 2021), establece que la eficiencia es la "capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado" (RAE, 2021). En términos empresariales, la eficiencia se puede definir como la capacidad de lograr los objetivos de la organización utilizando los recursos de manera óptima. Establece que la eficiencia se refiere a "la capacidad de lograr los objetivos o resultados previstos con la utilización óptima de los recursos disponibles" (ISO, 2015). Esta definición destaca la importancia de optimizar el uso de los recursos para lograr los objetivos de una organización. La eficiencia se refiere a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente, utilizando los recursos de manera óptima y alcanzando los mejores resultados en términos de calidad, tiempo y costo.

(Womack & Jones, 2003), es la capacidad de hacer algo bien con la menor cantidad posible de recursos y tiempo". Esta definición se centra en la idea de que la eficiencia se logra al utilizar los recursos de manera óptima para lograr los mejores resultados en términos de calidad, costo y tiempo. a eficiencia se puede lograr al eliminar los desperdicios en los procesos de producción y enfocarse en agregar valor para el cliente. Según Womack, los desperdicios en la producción pueden incluir tiempos muertos, sobreproducción, inventario excesivo, procesos ineficientes, defectos en los productos y movimientos innecesarios.

Además, Womack destaca la importancia de una cultura de mejora continua en la búsqueda de la eficiencia, en la que los empleados estén comprometidos en la identificación y eliminación de desperdicios y en la implementación de mejoras en los procesos de producción.

Enfoca la capacidad de lograr resultados óptimos con la menor cantidad de recursos y tiempo, mediante la eliminación de desperdicios y la búsqueda de la mejora continua. Esta definición ha sido ampliamente utilizada en el campo de la gestión de la calidad y la mejora continua de procesos en la industria manufacturera y de servicios.

2.2.2.2.: Clases de eficiencia

a) Eficiencia técnica:

(Farrell, 1957), La eficiencia técnica es un concepto que se utiliza para medir la capacidad de un sistema productivo para utilizar sus recursos de manera efectiva y óptima en la producción de bienes y servicios. Es decir, se trata de obtener la máxima producción posible con los recursos disponibles.

Esta clase de eficiencia se puede medir a través de diferentes métodos, entre los que se encuentran el análisis de la productividad y la medición de la eficiencia técnica relativa. El análisis de la productividad se enfoca en la relación entre la producción y los insumos utilizados, mientras que la medición de la eficiencia técnica relativa se basa en la comparación de la producción de una empresa con la de otras empresas que utilizan tecnologías similares.

La eficiencia técnica es importante en el ámbito de la producción y la manufactura, ya que permite a las empresas utilizar sus recursos de manera más efectiva y reducir los costos de producción. Asimismo, la eficiencia técnica es fundamental en el contexto de la competitividad

empresarial, ya que permite a las empresas producir bienes y servicios de mayor calidad a precios más competitivos.

Para lograr la eficiencia técnica, las empresas pueden utilizar diferentes estrategias, tales como la mejora de los procesos productivos, la reducción de los costos de producción y el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles. Además, la implementación de tecnologías de vanguardia y la capacitación constante de los trabajadores pueden contribuir a mejorar la eficiencia técnica de una empresa.

La eficiencia técnica es un concepto fundamental en el ámbito de la producción y la manufactura, ya que permite a las empresas utilizar sus recursos de manera efectiva y óptima para producir bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos.

b) Eficiencia técnica:

(Stiglitz, 2016), La eficiencia económica se refiere a la capacidad de un sistema económico para producir la mayor cantidad posible de bienes y servicios con los recursos limitados disponibles. Se trata de maximizar la

producción y el consumo en términos de satisfacción de necesidades, a un costo mínimo.

Existen diferentes niveles de eficiencia económica, incluyendo la eficiencia productiva, la eficiencia asignativa y la eficiencia dinámica.

La eficiencia productiva se refiere a la capacidad de producir una cantidad máxima de bienes y servicios utilizando los recursos disponibles de manera óptima. La eficiencia asignativa, por su parte, se refiere a la capacidad de asignar los recursos de manera eficiente entre diferentes sectores económicos para maximizar la producción y el consumo.

Finalmente, la eficiencia dinámica se relaciona con la capacidad de un sistema económico para innovar, crear nuevos productos y procesos, y mejorar la calidad de vida de las personas.

La eficiencia económica es importante porque permite a las empresas, los países y las personas utilizar sus recursos de manera efectiva y generar un mayor bienestar económico y social. Una mayor eficiencia económica puede traducirse en una mayor producción y

consumo de bienes y servicios, una mayor competitividad y una mejora en la calidad de vida.

Para lograr la eficiencia económica, es necesario implementar políticas públicas y estrategias empresariales que permitan utilizar los recursos de manera eficiente y efectiva. Por ejemplo, políticas que promuevan la inversión en educación, tecnología e innovación, así como la creación de mercados competitivos y la eliminación de barreras al comercio pueden contribuir a mejorar la eficiencia económica.

La eficiencia económica es un concepto fundamental en la economía, que se refiere a la capacidad de un sistema económico para utilizar sus recursos de manera efectiva y generar el mayor bienestar posible. La eficiencia económica se puede lograr mediante políticas públicas y estrategias empresariales que promuevan la innovación, la competitividad y la asignación eficiente de recursos.

c) Eficiencia energética:

(Harvey, 2018), La eficiencia energética se refiere a la capacidad de utilizar la energía de manera eficiente,

reduciendo el consumo de energía para producir los mismos resultados. Se trata de utilizar la menor cantidad posible de energía para realizar una tarea específica.

La eficiencia energética es importante porque permite reducir el consumo de energía y, por lo tanto, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y disminuir la huella de carbono de una empresa, un hogar o un país. Además, la eficiencia energética puede traducirse en un ahorro económico significativo, ya que reduce los costos de energía.

Existen diferentes niveles de eficiencia energética, desde el nivel de los equipos y dispositivos, hasta el nivel de los edificios, las ciudades y los sistemas energéticos.

En el nivel de los equipos y dispositivos, la eficiencia energética se refiere a la capacidad de utilizar la energía de manera eficiente en las máquinas y equipos, como electrodomésticos, equipos de calefacción y refrigeración, iluminación, entre otros. Por ejemplo, los electrodomésticos con una etiqueta energética A+ son más eficientes energéticamente que los que tienen una etiqueta energética inferior.

En el nivel de los edificios, la eficiencia energética se refiere a la capacidad de reducir el consumo de energía en edificios y construcciones. Esto se puede lograr a través de medidas como la mejora de la envolvente del edificio, la implementación de sistemas de iluminación y ventilación eficientes, y el uso de sistemas de calefacción y refrigeración de alta eficiencia.

En el nivel de las ciudades, la eficiencia energética se refiere a la capacidad de reducir el consumo de energía a nivel urbano. Esto se puede lograr mediante políticas públicas que fomenten la implementación de sistemas de transporte eficiente, la construcción de edificios eficientes, la promoción del uso de energías renovables, entre otros.

La eficiencia energética es un concepto clave en la lucha contra el cambio climático y la reducción de la huella de carbono. La eficiencia energética se puede lograr a través de medidas a diferentes niveles, desde el nivel de los equipos y dispositivos, hasta el nivel de las ciudades y sistemas energéticos. La implementación de políticas públicas y la adopción de tecnologías y prácticas eficientes son esenciales para lograr una mayor eficiencia energética.

d) Eficiencia energética:

(Carroll & Shabana, 2018), La eficiencia social se refiere a la capacidad de una organización o entidad para lograr sus objetivos y metas de manera efectiva, mientras se mantiene un equilibrio adecuado entre los intereses de los diferentes grupos de interés, como los empleados, los clientes, la comunidad y el medio ambiente. Es decir, la eficiencia social considera no solo el aspecto económico de la organización, sino también su impacto social y ambiental.

Para lograr la eficiencia social, las organizaciones deben buscar maximizar su impacto positivo en la sociedad y minimizar su impacto negativo. Esto implica tomar decisiones y realizar acciones que sean socialmente responsables y éticas, y que consideren las necesidades y preocupaciones de todas las partes interesadas.

Por ejemplo, una empresa que se preocupa por la eficiencia social puede implementar prácticas empresariales sostenibles y éticas, como utilizar energías renovables, minimizar los residuos y la contaminación, promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo,

apoyar a las comunidades locales y respetar los derechos humanos.

2.2.2.3.: La productividad

(Guimaraes & Armstrong, 2018), se enfoca en la medición de la productividad en el sector de servicios. Los autores señalan que, a diferencia del sector de la manufactura, la productividad en el sector de servicios es difícil de medir debido a la naturaleza intangible de muchos servicios y la variabilidad en la calidad de los mismos. Por lo tanto, proponen un marco de referencia para medir la productividad en el sector de servicios que incluye tres componentes clave:

- Insumos: Los recursos utilizados para producir el servicio, como el trabajo, el capital y los materiales.
- Producción: La cantidad y calidad de los servicios producidos.
- Eficiencia: La relación entre los insumos y la producción, es decir, cuántos insumos se necesitan para producir una determinada cantidad y calidad de servicios.

Guimaraes y Armstrong proponen una serie de medidas para cada uno de estos componentes, como el número de trabajadores y horas trabajadas como medida de los insumos, la cantidad de servicios producidos y la satisfacción del cliente como medidas de producción, y la productividad por hora y el rendimiento del capital como medidas de eficiencia.

Además, los autores señalan que la mejora de la productividad en el sector de servicios requiere un enfoque en la calidad y la eficiencia en lugar de simplemente aumentar la cantidad de servicios producidos. También destacan la importancia de la innovación y la implementación de tecnologías más eficientes en el sector de servicios para mejorar la productividad.

Guimaraes y Armstrong ofrecen un marco de referencia para medir la productividad en el sector de servicios y destacan la importancia de la calidad, la eficiencia y la innovación para mejorar la productividad en este sector.

2.2.2.4.: La competitividad

(Porter & Kramer, 2019), . En su libro "Creating Shared Value: The Essential Role of Businesses in Creating a Sustainable Future", Porter y Kramer argumentan que la creación de valor compartido (CSV) es una forma de mejorar la competitividad de las empresas y al mismo tiempo abordar los desafíos sociales y ambientales. Según los autores, la creación de valor compartido implica la identificación de oportunidades de negocio que también generen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Porter y Kramer sostienen que las empresas pueden crear valor compartido de diferentes maneras, tales como:

Reconociendo que la competitividad y la sostenibilidad son objetivos interdependientes y que una estrategia de negocio que aborda los desafíos sociales y ambientales puede mejorar la rentabilidad a largo plazo de la empresa.

Identificando oportunidades de negocio en la creación de productos y servicios que satisfagan necesidades sociales no atendidas o que tengan un impacto ambiental positivo.

Mejorando la eficiencia operativa y reduciendo el consumo de recursos naturales para mejorar la rentabilidad y disminuir el impacto ambiental.

Fomentando la innovación en la cadena de suministro para mejorar las condiciones sociales y ambientales y aumentar la competitividad.

Proponen que las empresas adopten un enfoque de creación de valor compartido para mejorar su competitividad y contribuir al desarrollo sostenible. Este enfoque implica una estrategia empresarial que considera tanto los objetivos económicos como los sociales y ambientales, lo que puede generar beneficios mutuos tanto para la empresa como para la sociedad.

2.3. Marco Conceptual

1. Benchmarking:

(Watson & Howarth, 2010), se refiere a la práctica de comparar el desempeño de una empresa con el de otras empresas líderes en su sector, con el fin de identificar áreas de mejora y buenas prácticas a seguir. La comunicación organizacional interna puede ser una herramienta importante para la recolección de información necesaria para realizar el benchmarking, y para la implementación de mejoras en la eficiencia de la organización.

2. Comunicación descendente:

(Shockley, 2017), se refiere a la comunicación que fluye desde los niveles superiores de la organización hacia los niveles inferiores. Esta forma de comunicación es utilizada para transmitir objetivos, políticas y directrices a los trabajadores, y puede afectar su motivación y compromiso.

3. Comunicación efectiva:

(Martínez & Galindo, 2019), es aquella en la que el mensaje se transmite de manera clara y precisa, logrando que el receptor comprenda el mensaje de la manera deseada.

4. Comunicación eficaz:

(Katz & Kahn, 1978), se refiere a la capacidad de la comunicación para lograr los objetivos propuestos, es decir, que el mensaje transmitido genere el efecto deseado en el receptor.

5. Comunicación horizontal:

(Brown & Paulus, 2012), se refiere a la comunicación que se da entre trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico en la organización. Esta forma de comunicación puede favorecer el trabajo en equipo y la colaboración, lo cual puede impactar positivamente en la eficiencia y productividad.

6. Comunicación organizacional interna

(Ortiz & Pardo, 2021), se refiere al proceso de intercambio de información, ideas y conocimientos dentro de una organización, entre los diferentes miembros y niveles jerárquicos, con el objetivo de coordinar esfuerzos y alcanzar los objetivos de la organización.

7. Cultura organizacional:

(Schein, 2010), se refiere al conjunto de valores, normas y creencias compartidos por los miembros de una organización, que influyen en su comportamiento y en las decisiones que toman. La comunicación organizacional interna juega un papel importante en la creación y mantenimiento de la cultura organizacional, y esta a su vez puede afectar la eficiencia y el desempeño de la empresa

8. Eficiencia:

(Drucker, 1999), se define como la capacidad de utilizar de manera óptima los recursos disponibles para alcanzar los objetivos propuestos, minimizando el uso de recursos y maximizando la producción

9. Motivación:

(Buchanan & Huczynski, 2017), se refiere al conjunto de procesos que impulsan a una persona a llevar a cabo una acción determinada. En el contexto organizacional, la motivación está relacionada con el grado de compromiso y entusiasmo que los trabajadores tienen con su trabajo, y puede ser influenciada por factores como la comunicación y el clima laboral.

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

(Hernandez & Sampieri, 2014); la investigación aplicada se enfoca en la aplicación práctica de conocimientos y teorías para solucionar problemas específicos. En este tipo de investigación, se identifican y definen previamente las variables, se formula una hipótesis y se comprueba mediante el análisis estadístico de la muestra. Luego, se obtienen conclusiones y recomendaciones prácticas para la toma de decisiones en el ámbito organizacional.

3.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental se caracteriza por no manipular deliberadamente las variables, sino más bien por observar y describir los efectos que causan las variables en la situación o contexto en que se encuentran. Dentro de los diseños no experimentales, el descriptivo correlacional busca describir las relaciones entre variables a través del análisis estadístico, pero no se establece una relación de causalidad..

3.3. Población y muestra

Considerando todas las áreas administrativas y demás cargo dentro de la municipalidad de San Francisco en la Sede se logra identificar 60 servidores y funcionarios públicos, los cuales serán esenciales para el desarrollo de la presente tesis, por ser capital humano clave para este trabajo.

Tabla 2
Muestra Municipalidad del Centro Poblado de San Francisco

<i>Centro Poblado</i>	<i>Municipalidad</i>	<i>Total</i>
<i>Menor</i>		
<i>San Francisco</i>	<i>Municipalidad de centro poblado</i>	<i>60</i>
	<i>total</i>	<i>60</i>

Nota: Diseñada por los autores intelectuales de la investigación

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta y el cuestionario son técnicas de recolección de datos que permiten recopilar información directa de los encuestados a través de preguntas estructuradas. Estas preguntas pueden ser abiertas o cerradas, y pueden incluir escalas de valoración o respuestas múltiples. En el contexto de la comunicación organizacional interna y la eficiencia, las

encuestas y cuestionarios pueden ayudar a recopilar información sobre la percepción de los empleados sobre la comunicación en la organización, su satisfacción laboral y su eficiencia en el trabajo.

La observación, por otro lado, es una técnica de recolección de datos que implica la observación directa del entorno y las actividades que se desarrollan en la organización. En el caso de la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, la observación podría incluir la observación del flujo de trabajo en diferentes departamentos, la interacción entre los empleados, el uso de herramientas y tecnologías, entre otros aspectos relevantes para la comunicación y la eficiencia en la organización.

Ambas técnicas son complementarias y permiten obtener una visión completa y precisa de la población objeto de estudio. La encuesta y el cuestionario pueden proporcionar información sobre la percepción y actitudes de los empleados, mientras que la observación puede proporcionar información objetiva sobre el flujo de trabajo y las prácticas laborales. Juntas, estas técnicas pueden ayudar a los investigadores a identificar áreas de mejora en la comunicación organizacional interna y la eficiencia de la organización.

- **A. Cronbach comunicación organizacional interna**

Tabla 3
Comunicación organizacional interna A. Cronbach

Cronbach	Número de elementos
,817	15

Procesado por los autores.

En la tabla 3, se muestra el valor del Alfa de Cronbach obtenido después de aplicar el cuestionario a la muestra seleccionada. Al ser un valor alto, sugiere que las respuestas obtenidas de los encuestados son consistentes y confiables para medir la comunicación organizacional interna en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

Por lo tanto, se puede concluir que el cuestionario utilizado en la investigación es un instrumento confiable para medir el constructor de interés y que los resultados obtenidos a través de su aplicación son confiables y precisos.



- **A. Cronbach eficiencia**

Tabla 4
Eficiencia A. Cronbach

Cronbach	Número de elementos
,846	15

Procesado por los autores.

En la tabla 4, se muestra el valor del Alfa de Cronbach obtenido después de aplicar el cuestionario a la muestra seleccionada. Al ser un valor alto, sugiere que las respuestas obtenidas de los encuestados son consistentes y confiables para medir la eficiencia en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

Por lo tanto, se puede concluir que el cuestionario utilizado en la investigación es un instrumento confiable para medir el constructor de interés y que los resultados obtenidos a través de su aplicación son confiables y precisos.



3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Análisis descriptivo: Esta técnica permite obtener estadísticas descriptivas de los datos, como promedios, desviaciones estándar, frecuencias, entre otros. Esto ayuda a tener una visión general de los datos y a identificar patrones y tendencias.

Análisis de correlación: Esta técnica permite identificar la relación entre dos variables. Se utiliza para determinar si existe una relación positiva, negativa o nula entre dos o más variables. En el caso de la comunicación organizacional interna y la eficiencia, se puede utilizar para determinar si existe una relación entre la comunicación interna y el nivel de eficiencia de la organización.

CAPÍTULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados comunicación organizacional interna y la eficiencia

Tabla 5
Resultado de la aplicación de la variable comunicación organizacional interna

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	5	8%	8%	8%
	En desacuerdo	9	15%	15%	23%
validos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	62%	62%	85%
	De acuerdo	6	10%	10%	95%
	Totalmente de acuerdo	3	5%	5%	100%
	total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación.

Gráfico 1

Resultado de la aplicación de la variable comunicación organizacional interna



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se interpreta que:

Por lo visto en la tabla 5 y en el gráfico 1, estos datos indican que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la comunicación organizacional interna, ya que el 62% de los encuestados respondió que "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (23%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la comunicación interna, mientras que solo el 15% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que la comunicación organizacional interna en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser mejorada, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con la comunicación interna. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar la comunicación interna en general.

Tabla 6

Resultado de la aplicación de la dimensión planeamiento

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	12%	12%	12%
En desacuerdo	11	18%	18%	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	53%	53%	83%
De acuerdo	8	13%	13%	97%
Totalmente de acuerdo	2	3%	3%	100%
total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 2

Resultado de la aplicación de la dimensión planeamiento



Nota: Procesado por los tesisas intelectuales de la investigación

Se interpreta que:

Por lo visto en la tabla 6 y en el gráfico 2, estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la dimensión de planeamiento, ya que el 53% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (30%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el planeamiento, mientras que solo el 16% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que el planeamiento en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser

mejorado, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con el planeamiento. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar el planeamiento en general.

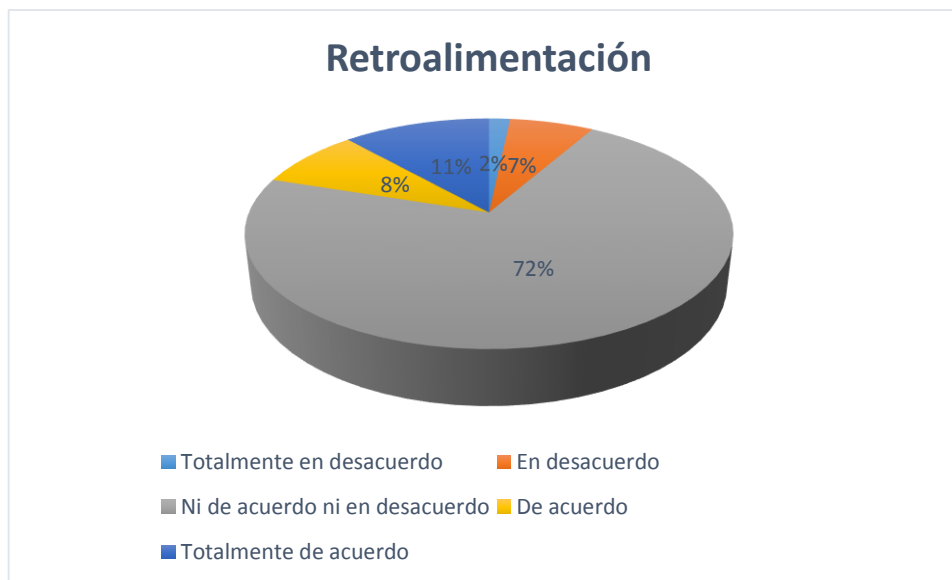
Tabla 7
Resultado de la aplicación de la dimensión retroalimentación

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%	2%
	En desacuerdo	4	7%	7%	8%
validos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	72%	72%	80%
	De acuerdo	5	8%	8%	88%
	Totalmente de acuerdo	7	12%	12%	100%
	total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 3

Resultado de la aplicación de la dimensión retroalimentación



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se interpreta que:

Por lo visto en la tabla 7 y en el gráfico 3, estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la dimensión de retroalimentación, ya que el 72% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (9%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la retroalimentación, mientras que el 20% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que la retroalimentación en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser mejorada, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con la retroalimentación. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar la retroalimentación en general.

Tabla 8
Resultado de la aplicación de la dimensión cultura organizacional

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	3%	3%	3%
	En desacuerdo	9	15%	15%	18%
validos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	53%	53%	72%
	De acuerdo	9	15%	15%	87%
	Totalmente de acuerdo	8	13%	13%	100%
	total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 4

Resultado de la aplicación de la dimensión cultura organizacional



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se declara que:

Por lo visto en la tabla 8 y en el gráfico 4, estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la dimensión de cultura organizacional, ya que el 53% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (18%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la cultura organizacional, mientras que el 28% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que la cultura organizacional en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser mejorada, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con la cultura organizacional. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar la cultura organizacional en general.

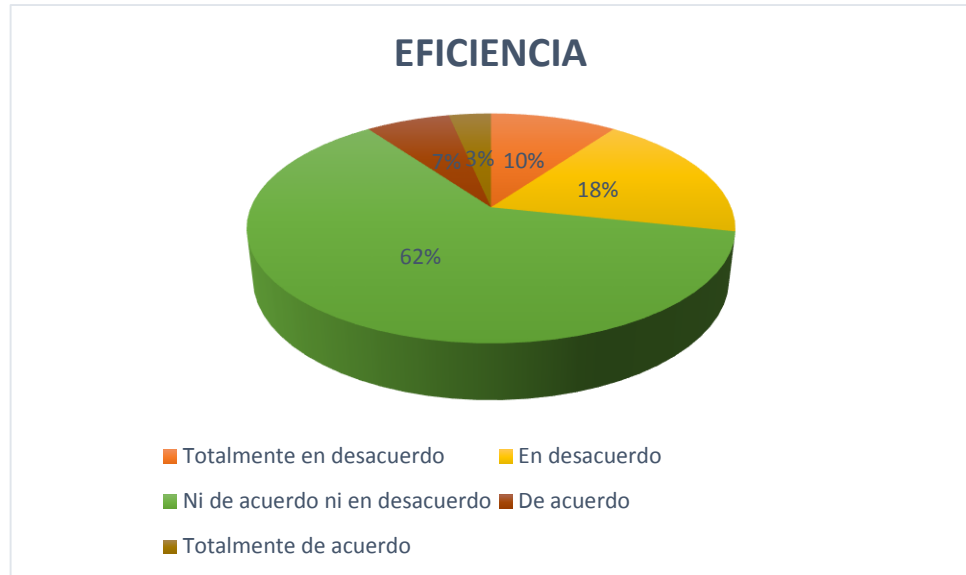
Tabla 9
Resultado de la aplicación de la variable eficiencia

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	6	10%	10%	10%
	En desacuerdo	11	18%	18%	28%
validos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	62%	62%	90%
	De acuerdo	4	7%	7%	97%
	Totalmente de acuerdo	2	3%	3%	100%
	total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 5

Resultado de la aplicación de la variable eficiencia



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se interpreta que:

Por lo visto en la tabla 9 y en el gráfico 5, estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la variable de eficiencia, ya que el 62% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (28%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la eficiencia, mientras que solo el 10% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que la eficiencia en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser mejorada, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con la eficiencia. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar la eficiencia en general.

Tabla 10
Resultado de la aplicación de la dimensión productividad

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	7%	7%	7%
En desacuerdo	10	17%	17%	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	58%	58%	82%
De acuerdo	7	12%	12%	93%
Totalmente de acuerdo	4	7%	7%	100%
total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 6

Resultado de la aplicación de la dimensión productividad



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se declara que:

Por lo visto en la tabla 10 y en el gráfico 6, estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la dimensión de productividad, ya que el 58% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (24%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la productividad, mientras que el 19% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que la productividad en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser mejorada, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con la productividad. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar la productividad en general.

Tabla 11
Resultado de la aplicación de la dimensión competitividad

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	Totalmente en desacuerdo	7	12%	12%	12%
	En desacuerdo	12	20%	20%	32%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	60%	60%	92%
	De acuerdo	4	7%	7%	98%
	Totalmente de acuerdo	1	2%	2%	100%
	total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 7

Resultado de la aplicación de la dimensión competitividad



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se interpreta que:

Por lo visto en la tabla 11 y en el gráfico 7, estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco tienen una posición neutral en cuanto a la dimensión de competitividad, ya que el 60% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, una proporción significativa de colaboradores (32%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la competitividad, mientras que solo el 9% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que la competitividad en la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco puede ser mejorada, especialmente para aquellos colaboradores que expresaron desacuerdo con la competitividad. Se podría llevar a cabo una evaluación más detallada para determinar las áreas específicas que necesitan mejorar para abordar las preocupaciones de los colaboradores y mejorar la competitividad en general.

Tabla 12

Resultado de la aplicación de la dimensión resultado

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	5%	5%	5%
	En desacuerdo	9	15%	15%	20%
validos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	65%	65%	85%
	De acuerdo	6	10%	10%	95%
	Totalmente de acuerdo	3	5%	5%	100%
	total	60	100%	100%	

Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Gráfico 8

Resultado de la aplicación de la dimensión resultado



Nota: Procesado por los tesisistas intelectuales de la investigación

Se interpreta que:

Por lo visto en la tabla 12 y en el gráfico 8, los resultados indican que la mayoría de los colaboradores de la municipalidad de centro poblado menor de San Francisco no tienen una posición clara sobre la competitividad de la organización, ya que el 65% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Por otro lado, el 20% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la competitividad, mientras que el 15% restante está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos datos sugieren que puede haber un problema de falta de claridad o comunicación en torno a la competitividad en la organización, lo que ha llevado a la mayoría de los colaboradores a no tener una opinión definida al respecto. Esto puede ser una oportunidad para que la organización reflexione y mejore la comunicación sobre la importancia de la competitividad y cómo puede ser alcanzada. Además, sería beneficioso para la organización comprender las preocupaciones de aquellos que están en desacuerdo con la competitividad y trabajar en solucionar estos problemas específicos para mejorar la competitividad en general.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**
 - H_1 La comunicación organizacional interna influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.
 - H_0 La comunicación organizacional interna no influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

La prueba de correlación de Spearman se utiliza para medir la relación entre dos variables y se basa en el rango de los datos en lugar de los valores brutos de los datos.

Tabla 13
Comunicación organizacional interna y la eficiencia

			Comunicación organizacional interna	Eficiencia
Rho	Comunicación organizacional interna	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,692"
		N	60	60
Spearman		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,692"	1,000
	Eficiencia	N	0,000	60

Nota: Procesado por los testistas intelectuales de la investigación

Se declara que:

Lo que se logra analizar en la tabla 13 es que el coeficiente de correlación obtenido es de 0.692, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

El valor de significancia (p-valor) obtenido es de 0.000, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa. Esto significa que la probabilidad de que esta correlación se deba al azar es muy baja y sugiere que la hipótesis alterna es verdadera: la comunicación organizacional interna influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco en 2022.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H_1 El planeamiento influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

- H_0 El planeamiento no influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

La prueba de correlación de Spearman se utiliza para medir la relación entre dos variables y se basa en el rango de los datos en lugar de los valores brutos de los datos.

Tabla 14
Planeamiento y la eficiencia

		Planeamiento	Eficiencia
Rho Spearman	Planeamiento	1,000	,571"
			0,001
	N	60	60
Spearman	Eficiencia	,571"	1,000
		0,001	
	N	60	60

Nota: Procesado por los testistas intelectuales de la investigación

Se declara que:

Lo que se logra analizar en la tabla 14 es que el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba de Spearman es de 0,571, lo que indica una correlación moderada entre el planeamiento y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco en el año 2022. Además, el valor de p obtenido es de 0,001, lo que indica que la probabilidad de que este resultado se deba al azar es muy baja, por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación significativa entre el planeamiento y la eficiencia de los colaboradores. Por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis alterna es cierta y que el planeamiento influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco en el año 2022.

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

- H_1 La retroalimentación influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.
- H_0 La retroalimentación no influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

La prueba de correlación de Spearman se utiliza para medir la relación entre dos variables y se basa en el rango de los datos en lugar de los valores brutos de los datos.

Tabla 15
Retroalimentación y la eficiencia

		Retroalimentación	Eficiencia
Rho Spearman	Retroalimentación	1,000	,816"
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Eficiencia	Coeficiente de correlación	,816"	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

Nota: Procesado por los testistas intelectuales de la investigación

Se declara que:

Lo que se logra analizar en la tabla 15 el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,816, lo que indica que existe una correlación positiva fuerte entre la retroalimentación y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco en 2022. Además, el valor de p (0,000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), lo que indica que se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de que la retroalimentación influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores. En conclusión, los resultados sugieren que proporcionar una retroalimentación efectiva a los colaboradores puede mejorar su eficiencia en el trabajo en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

4.2.4. Hipótesis Especifica 3

- H_1 La cultura organizacional influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

- H_0 La cultura organizacional no influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco, 2022.

La prueba de correlación de Spearman se utiliza para medir la relación entre dos variables y se basa en el rango de los datos en lugar de los valores brutos de los datos.

Tabla 16
Cultura organizacional y la eficiencia

			Cultura organizacional	Eficiencia
Rho	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,537"
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	60	60
Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,537"	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	60	60

Nota: Procesado por los testistas intelectuales de la investigación

Se declara que:

Lo que se logra analizar en la tabla 16, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,537 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco en el año 2022. Además, el valor de significancia (0,001) es menor que el nivel de significancia comúnmente utilizado (0,05), lo que sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa y que la hipótesis alterna (que la cultura organizacional influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores) es verdadera. Por lo tanto, se puede afirmar que la cultura organizacional tiene un impacto significativo en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

4.3. **Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos a partir del coeficiente de correlación y el nivel de significancia en la prueba no paramétrica de Spearman muestran que existe una correlación positiva y significativa entre la comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco. Esto significa que a medida que mejora la comunicación interna dentro de la organización, aumenta la eficiencia de los colaboradores en su trabajo.

Esto puede deberse a que una comunicación interna efectiva permite a los colaboradores comprender mejor sus roles y responsabilidades, y les permite trabajar en equipo de manera más efectiva para lograr los objetivos de la organización. Además, la comunicación clara y regular también puede ayudar a reducir los malentendidos y conflictos en el lugar de trabajo, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción laboral y la motivación de los colaboradores.

En general, estos resultados sugieren que la comunicación organizacional interna debe ser una prioridad para la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco si desea mejorar la eficiencia de sus colaboradores. Es recomendable que la organización implemente estrategias para mejorar la comunicación interna, como establecer reuniones regulares, utilizar herramientas de comunicación en línea y fomentar una cultura de transparencia y apertura en la comunicación. De

esta manera, se puede garantizar que los colaboradores tengan las herramientas y la información que necesitan para desempeñarse de manera efectiva y eficiente en sus roles.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primera conclusión: Comunicación Organizacional Interna, se encontró una correlación significativa y positiva entre la comunicación organizacional interna y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco. Esto sugiere que una buena comunicación interna puede tener un impacto positivo en la eficiencia de los colaboradores.

- Segunda conclusión: Planeamiento también se encontró una correlación significativa y positiva entre el planeamiento y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco. Esto indica que una adecuada planificación puede ser un factor importante para mejorar la eficiencia de los colaboradores.

- Tercera conclusión: Retroalimentación la correlación significativa y positiva encontrada entre la retroalimentación y la eficiencia de los colaboradores sugiere que una retroalimentación efectiva puede tener un impacto positivo en la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

- Cuarta conclusión: Cultura organizacional, por último, se encontró una correlación significativa y positiva entre la cultura organizacional y la eficiencia de los colaboradores. Esto indica que una cultura organizacional sólida y positiva puede ser un factor importante para mejorar la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad del centro poblado menor de San Francisco.

5.2. Recomendaciones

- Primera: Fortalecer la comunicación horizontal: se recomienda fomentar la comunicación entre los colaboradores de distintas áreas y niveles jerárquicos, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo. Esto puede lograrse a través de reuniones periódicas, espacios de intercambio de ideas y la implementación de herramientas colaborativas.
- Segunda: Capacitar en habilidades comunicativas: se sugiere brindar capacitaciones en habilidades comunicativas a los colaboradores, especialmente en cuanto a la escucha activa, la retroalimentación constructiva y la resolución de conflictos. De esta manera, se puede mejorar la calidad de la comunicación y reducir los malentendidos y problemas de comunicación.

- Tercera: Implementar canales de retroalimentación: se recomienda establecer canales formales para recibir retroalimentación de los colaboradores acerca de los procesos y la cultura organizacional. Esto puede hacerse a través de encuestas anónimas o la realización de reuniones para escuchar las opiniones y sugerencias de los colaboradores.
- Cuarta: Reforzar la cultura organizacional: se sugiere trabajar en el fortalecimiento de la cultura organizacional, a través de la identificación de los valores y principios que rigen el funcionamiento de la municipalidad y su promoción activa entre los colaboradores. Esto puede ayudar a generar un sentido de pertenencia y compromiso en los colaboradores, lo que a su vez puede traducirse en una mayor eficiencia y productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aced, C. (2015). La dirección de la comunicación en las organizaciones: conceptos y tendencias. *Evista Latina de Comunicación Social*, 70(1), 344–365.
- Alzate, M., Martin, E., & Vicente, F. (2018). Comunicación interna y compromiso organizacional: un estudio en una empresa de servicios en España. *Revista de Comunicación de La SEECI*, 44(1), 19–33.
- Argenti, P. (2016). *Corporate communication* (M. Hill (ed.); 6th ed).
- Brown, R., & Paulus, P. B. (2012). Making group brainstorming more effective: Recommendations from an associative memory perspective. *Current Directions in Psychological Science*, 11(6), 208–212.
- Buchanan, D., & Huczynski, A. (2017). Organizational behaviour. *Pearson Education*, 54(1), 61–74.
- Carroll, A., & Shabana, K. (2018). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85–105.
- Castellanos, C. (2018). La comunicación interna como factor clave en la gestión de recursos humanos. *Pensamiento & Gestión*, 42(1), 45–65.
- Davila, J., & Vazquez, J. (2020). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una empresa de servicios en Perú. *Revista de Investigación En Ciencias Administrativas*, 10(1), 87–99.
- DeVito, J. (2018). *The Interpersonal Communication Book* (P. Education (ed.); primera ed).
- Drucker, P. (1999). *The Essential Drucker* (HarperCollin (ed.)).
- Duarte, F., & Pauchant, T. (2015). La comunicación organizacional y sus necesidades en la sociedad de la información. *Revista de Comunicación*, 14(1), 7–21.
- Farrell, M. (1957). The measurement of productive efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A*, 120(3), 253–281.
- Gruing, L., & Gruing, J. (2003). Theoretical and practical contributions to the study of communication and public relations from an international perspective. *Journal of Communication*, 53(4), 731–748.

- Gudykunst, W., & Toomey, S. (2018). Culture and interpersonal communication. *Routledge*, 42(1).
- Guimaraes, R., & Armstrong, C. (2018). Productivity in the Service Sector. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(9), 1544–1557.
- Harvey, L. (2018). Energy efficiency policy: a reappraisal. *Energy Policy*, 35(10), 5151–5163.
- Hernandez, F., & Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación científica* (Mc Graw (ed.); Quinta edi).
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). The social psychology of organizations. *John Wiley & Sons*.
- Landa, J., & Rios, M. (2021). Comunicación organizacional interna y motivación en una empresa manufacturera en Perú. *Revista de Gestión Empresarial*, 1(1), 28–38.
- Lunenburg, F. (2010). Communication: The process, barriers, and improving effectiveness. *Schooling*, 1(1), 1–11.
- Martínez, M., & Galindo, F. (2019). Comunicación efectiva: clave del liderazgo. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 57–69.
- Mejias, J. (2018). Comunicación interna 4.0. *Gestión de La Comunicación*, 18(1), 51–60.
- Navarro, A., Barragan, S., & Barrón, A. (2019). Efectos de la comunicación organizacional en la motivación y el desempeño laboral: un estudio en una empresa manufacturera en México. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 568–579.
- Ortiz, J., & Pardo, P. (2021). La comunicación organizacional y la satisfacción laboral: un estudio en una empresa de servicios financieros en Colombia. *Revista Científica de Administración, Finanzas e Información*, 11(1), 44–59.
- Porter, M., & Kramer, M. (2019). Creating shared value: The essential role of businesses in creating a sustainable future. In *Harvard Business Review Press*.
- Putman, L., & Fairhurst, G. (2001). Discourse analysis in organizations. Handbook of organizational communication. *An Interdisciplinary Perspective*, 1(1), 161–194.
- Putnam, L., & Cheney, G. (2016). Communication and organizational culture. *Routledge*, 1(1), 46–58.

- Quijada, E., & Fernández, E. (2018). *La dirección estratégica de la comunicación en la empresa* (E. Editorial (ed.); segunda ed).
- RAE. (2021). *Definición de eficiencia* (Real Academia Española (ed.); limited ed).
- Rios, J., & Carhuaricra, F. (2019). Comunicación organizacional interna y productividad laboral en una empresa minera en Perú. *Revista de Investigación En Gestión de La Innovación y Tecnología*, 9(2), 214–226.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). Fundamentals of management. *Pearson*, 7(1), 44–57.
- Schein, E. (2010). Organizational culture and leadership. *John Wiley & Sons.*, 2(1).
- Shockley, P. (2017). *Fundamentals of organizational communication*.
- Stiglitz, J. (2016). Incentives and risk sharing in sharecropping. *He Review of Economic Studies*, 41(2), 219–255.
- Watson, T., & Howarth, C. (2010). *Benchmarking: Theory and practice*. (S. S. & B. Media (ed.)).
- Womack, J., & Jones, D. (2003). Lean thinking: Cómo utilizar el pensamiento Lean para eliminar los desperdicios y crear valor en la empresa. In *Ediciones Gestión*.
- Zambrano, R. (2015). Comunicación organizacional: necesidad para el desarrollo empresarial. *Redes de Ingeniería*, 6(1), 44–51.
- Zapata, C., & Rangel, J. (2017). La comunicación organizacional y sus modalidades. *Universidad & Empresa*, 19(31), 51–69.