



*Comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, implicancia en la calidad del servicio al poblador, Tumbes, 2023*

*Organizational communication of the Provincial Municipality of Contralmirante Villar, implication in the quality of service to the population, Tumbes, 2023*

*Comunicação organizacional do Município Provincial de Contralmirante Villar, implicação na qualidade do serviço ao residente, Tumbes, 2023*

Lenin Harold Ávila-Silva <sup>I</sup>

[lavilas@untumbes.edu.pe](mailto:lavilas@untumbes.edu.pe)

<https://orcid.org/0009-0001-3185-2877>

Jesús Merino-Velásquez <sup>II</sup>

[jmerinov@untumbes.edu.pe](mailto:jmerinov@untumbes.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-3301-4487>

Wayky Alfredo Luy-Navarrete <sup>III</sup>

[wluyn@untumbes.edu.pe](mailto:wluyn@untumbes.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-0334-2498>

Gina Maribel Carrasco-Echeverría <sup>IV</sup>

[gmcarrascoe@utb.edu.ec](mailto:gmcarrascoe@utb.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-4512-558X>

**Correspondencia:** [lavilas@untumbes.edu.pe](mailto:lavilas@untumbes.edu.pe)

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 14 de junio de 2024 \* **Aceptado:** 26 de julio de 2024 \* **Publicado:** 07 de agosto de 2024

- I. Universidad Nacional de Tumbes, Ecuador.
- II. Universidad Nacional de Tumbes, Ecuador.
- III. Universidad Nacional de Tumbes, Ecuador.
- IV. Universidad Nacional de Tumbes, Ecuador.

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos, Tumbes, 2023. El trabajo fue tipo descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, cuantitativa, la variable comunicación organizacional tuvo como dimensiones la comunicación interna, externa y personal, la variable calidad de servicio tuvo como dimensiones a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la comunicación. La población estuvo compuesta por los 65 colaboradores de la municipalidad a los cuales se tomó la encuesta en su puesto de labores y la población de la provincia compuesta por 12 371 habitantes para lo cual se tomó una muestra probabilística compuesta por 148 habitantes tomados al azar, aplicados al jefe de cada familia. Los datos fueron obtenidos mediante dos cuestionarios con quince preguntas cada uno en escala de Likert, a los trabajadores se aplicó el cuestionario sobre comunicación organizacional y a los pobladores el cuestionario sobre la calidad de servicio. Los datos fueron procesados en Excel y SPSS. Los resultados obtenidos fueron una implicancia de la comunicación organizacional en la calidad de servicio de nivel bajo con el 43,0% de las respuestas, para la comunicación interna fue de nivel bajo con el 44,6% de ellas, para la externa el nivel fue medio con el 43,1% y para la personal el nivel fue medio con el 42,6%. La investigación concluye aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general con un Rho de Spearman de 0,285 de nivel bajo indicando la implicancia positiva y poca significativa entre las variables de estudio. Para la comunicación interna se acepta la hipótesis de trabajo con un Rho de 0,295. Para la comunicación externa el Rho de Spearman fue de 0,262 de nivel bajo aceptando la hipótesis de trabajo. Igual suerte experimentó la comunicación personal con un Rho de Spearman de 0,242 de nivel bajo entre la dimensión y las variables.

**Palabras Clave:** Comunicación organizacional; Interna; Externa; Personal y calidad de servicio.

## Abstract

The objective of the research was to determine the implication of the organizational communication of the Provincial Municipality of Contralmirante Villar in the quality of service to the inhabitants of the district of Zorritos, Tumbes, 2023. The work was descriptive, correlational, non-experimental, transversal, quantitative, the organizational communication variable had as

dimensions internal, external and personal communication, the service quality variable had as dimensions tangible elements, reliability, responsiveness and communication. The population was composed of the 65 collaborators of the municipality to whom the survey was taken at their workplace and the population of the province composed of 12,371 inhabitants for which a probabilistic sample composed of 148 inhabitants was taken at random, applied to the head of each family. The data were obtained through two questionnaires with fifteen questions each on a Likert scale, the questionnaire on organizational communication was applied to the workers and the questionnaire on service quality to the residents. The data were processed in Excel and SPSS. The results obtained were a low level implication of organizational communication in service quality with 43.0% of the responses, for internal communication it was low level with 44.6% of them, for external communication the level was medium with 43.1% and for personal communication the level was medium with 42.6%. The research concludes by accepting the work hypothesis for the general objective with a Spearman's Rho of 0.285 of low level indicating the positive and little significant implication between the study variables. For internal communication the work hypothesis is accepted with a Rho of 0.295. For external communication the Spearman's Rho was 0.262 of low level accepting the work hypothesis. The same fate was experienced by personal communication with a Spearman's Rho of 0.242 of low level between the dimension and the variables.

**Keywords:** Organizational communication; Internal; External; Personal and service quality.

## Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a implicação da comunicação organizacional do Município Provincial de Contralmirante Villar na qualidade do serviço prestado aos moradores do bairro de Zorritos, Tumbes, 2023. O trabalho foi descritivo, correlacional, não experimental, transversal, quantitativa, a variável comunicação organizacional teve como dimensões a comunicação interna, externa e pessoal, a variável qualidade do serviço teve como dimensões elementos tangíveis, fiabilidade, capacidade de resposta e comunicação. A população foi constituída pelos 65 funcionários do município de quem foi realizado o inquérito no seu posto de trabalho e a população da província composta por 12.371 habitantes para a qual foi aplicada uma amostra probabilística composta por 148 habitantes sorteados. Os dados foram obtidos através de dois questionários com quinze questões cada em escala Likert, o questionário de comunicação organizacional foi aplicado

aos trabalhadores e o questionário de qualidade do serviço foi aplicado aos residentes. Os dados foram processados em Excel e SPSS. Os resultados obtidos foram uma implicação da comunicação organizacional na qualidade do serviço num nível baixo com 43,0% das respostas, para a comunicação interna foi num nível baixo com 44,6% delas, para a comunicação externa o nível foi médio com 43,1% e para o pessoal o nível foi médio com 42,6%. A investigação conclui aceitando a hipótese de trabalho para o objetivo geral com Rho de Spearman de baixo nível de 0,285, indicando a implicação positiva e insignificante entre as variáveis do estudo. Para a comunicação interna, aceita-se a hipótese de trabalho com um Rho de 0,295. Para a comunicação externa, o Rho de Spearman foi de 0,262, um nível baixo, aceitando a hipótese de trabalho. A comunicação pessoal teve a mesma sorte com um Rho de Spearman de 0,242 num nível baixo entre a dimensão e as variáveis.

**Palavras-chave:** Comunicação organizacional; Interno; Externo; Pessoal e qualidade de serviço.

## Introducción

El propósito del estudio es determinar implicancia de la comunicación organizacional (CO) en la calidad del servicio (CS), en municipalidad provincial de Contralmirante Villar (MPCV), Tumbes, 2023. En su ejecución se intenta ampliar el cúmulo de conocimiento relacionado con el intercambio de ideas, información de forma personal, interna dentro de la organización, así como externa referente a las relaciones de coordinación interinstitucional, con el propósito de brindar un servicio de calidad, que exprese profesionalismo, confiabilidad, capacidad de respuesta, cortesía y buen trato a los pobladores que acuden día a día a las oficinas administrativas del municipio a solicitar un servicio que lo estipula la ley de municipalidades.

En los estudios de Bustamante (2013) verifican:

Que, la comunicación interna (CI) es clave en la formación de una nueva cultura sobre la salud en las organizaciones sanitarias y que por tanto el enfoque de comunicación interna debe llevar por esencia la promoción de la salud para lograr potenciar sus acciones en este sentido.

Ibañez (2015) dice:

Una comunicación distante, muchas veces no tienen en cuenta de clarificar el mensaje, ni los sentimientos, ni la demanda del paciente, y falta delicadeza en la forma de decir las cosas. Así mismo, el hecho de la impaciencia, prisas e impulsividad lleva a algunos profesionales a no permitir que el paciente pueda expresarse y terminar sus frases. Similar situación se ha observado en la

MPCV, donde los directivos y servidores administrativos, practican una comunicación en un solo sentido, no existe reciprocidad, poco profesionalismo, al actuar en el cumplimiento de sus funciones; en el momento del encuentro con los pobladores, se tiene poca predisposición y capacidad de respuesta en los requerimientos de los vecinos, percibiéndose gran disconformidad por el servicio, siendo muy preocupante para la gestión municipal, se plantea la interrogante:

¿Cuál es la implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos, Tumbes, 2023?

La comunicación (C) es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es un modo de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se intentó. La CS significa un proceso de comunicación de dar y recibir, donde dos personas se entienden; podría ser conceptualizada como el nivel conveniente y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

La comunicación asertiva al interior de las organizaciones consigue ser una función integradora de los departamentos. Su aplicabilidad racional por parte de los gerentes, conlleva a la acción eficiente en la obtención de objetivos de su dominio, a fin que sean cumplidos dentro de la organización en general. Los entornos organizacionales se deben generar como competencia personal de los gerentes y en el caso de la comunicación asertiva en función a la relación con el colaborador, siendo estos actores de liderazgo y modelos de imitación (Sánchez y Ospina, 2014).

La MPCV, es una entidad pública de gran envergadura, que trabaja con un gran grupo humano; de acuerdo Ley de Municipalidades N° 27972, como gobierno local, se considera una entidad, básica de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

“Con el cumplimiento de proyectos y los servicios públicos locales determinados en su propia ley; para concretizarlos mediante la gestión municipal es preciso cumplir con efectividad las funciones, estas son desempeñadas por los colaboradores trabajadores ediles”. Observándose cierta incomodidad y preocupación porque no satisface las expectativas de los pobladores, debido a que regresan dos o más veces por el mismo servicio, ciertamente los colaboradores son servidores

públicos que deben estar prestos a los requerimientos del ciudadano, no se observa el profesionalismo, el trato cortés, y la predisposición del trabajador para atender las demandas, distinguiéndose una carencia de escucha activa y falta de empatía con el vecino del distrito de zorritos, asimismo se observa una heterogeneidad en la prestación del servicio.

Lo descrito nos muestra la situación por la que está atravesando la MPCV, en la que tratándose de una entidad pública propiamente de servicio la comunicación debe ser el ingrediente principal, para ofrecer una excelente calidad del servicio, por este fundamento se presenta la necesidad de llevar a cabo esta investigación, planteando las interrogantes en el acápite siguiente: ¿Cuál es la implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador, distrito de Zorritos, Tumbes, 2023?, con sus interrogantes específicas:

- ¿Cuál es la implicancia de la comunicación interna de la MPCV en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos?,
- ¿Cuál es la implicancia de la comunicación externa de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos? Y
- ¿Cuál es la implicancia de la comunicación personal de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos?

Con aplicación efectiva de la CO asegura una excelente CS, en consecuencia, una gestión municipal exitosa, ya que funciones administrativas: planeación, organización, dirección y control, se desarrollan en base a un buen flujo de información.

El presente estudio permite describir el comportamiento de la variable CO y calidad del servicio, asimismo determinar la implicancia entre ellas; porque, toda comunicación poseerá un contenido (lo que se dice) y una relación (a quién, cómo se dice y que se entiende). Por tanto, se puede advertir que la comunicación no sólo transmite información, sino que al mismo tiempo impone una conducta o un comportamiento. Sus resultados y conclusiones incrementaran el cumulo de conocimiento en este campo de estudio; será fuente de consulta para instituciones que tengan una problemática similar. ya que en su ejecución se han empleado técnicas, procedimientos e instrumentos que han sido comprobado su validez.

El resultado de una CO efectiva, significará una buena gestión municipal ya que los servicios brindados hacia la comunidad zorríteña han satisfecho sus expectativas, donde el poblador ahorraría tiempo, y dinero y buena salud, y la municipal reflejaría una buena imagen institucional. La investigación plantea los siguientes objetivos:

**Objetivo General:** Determinar la implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador, distrito de Zorritos, Tumbes, 2023.

**Objetivos Específicos:**

- Describir la implicancia de la comunicación interna de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador, distrito de Zorritos.
- Analizar la implicancia de la comunicación externa de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.
- Explicar la implicancia de la comunicación personal de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

**Desarrollo**

La definición de comunicación es ejemplificada por Ivancevich et al. (2006) los cuales definen: “Es la transmisión de información y conocimientos de una persona o grupo a otro mediante símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales. Asimismo, hacen énfasis que la comunicación ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella. Por ello los gerentes, que se esfuerzan por ser mejores comunicadores tienen dos tareas que cumplir”.

De igual manera, Madrigal (2009) considera:

“Es una habilidad fundamental en cualquier actividad humana y, en consecuencia, en las tareas que desempeña el directivo, es necesario aprender estrategias para formar a un comunicador competente”. Es importante favorecer el diálogo que permita el establecimiento de confianza mutua e intereses en común, siendo una condición necesaria para el diálogo la conducta asertiva”.

La conceptualización del personal laboral es ejemplificada por Puchol et al. (2003) los cuales describen las ventajas del asertividad:

“Se sentirá más satisfecha de sí misma y de su manera de llevar las dificultades o situaciones delicadas. Se obtendrá el máximo partido de sí misma y de sus colaboradores. “Existen mayores posibilidades de obtener resultados y logros más satisfactorios para todos. Se reducirá su nivel de estrés, porque es más viable anticiparse a las situaciones de conflicto, tratándolas de forma competente”.

“Una plantilla laboral más segura y más competente. Departamentos y personas colaborando en equipo y con mayor flexibilidad. Más trato directo, menos subterfugios. Los asuntos se resolverán en primera instancia, antes de que se conviertan en un problema a largo plazo”.

Las formas de comunicación son expuestas por Robbins y Coulter (2014), la distinguen de dos formas:

“Comunicación formal, “es aquella que tiene lugar por los acuerdos de trabajo organizacionales prescritos”. Por ejemplo, cuando un gerente le pide a un empleado que complete una tarea o cuando un empleado le comunica un problema en su trabajo a su gerente. Comunicación informal, es comunicación no definida por la jerarquía estructural de la organización. Cuando los empleados hablan entre sí en el comedor o los pasillos están manteniendo una comunicación informal y formando amistades”.

El proceso de comunicación en otro ámbito, requiere de ocho pasos, donde ambas partes hablen, usen gestos corporales o utilicen algún medio de comunicación de tecnología avanzada”; siendo:

**1. Desarrolle una idea**, desarrollar una idea que el emisor trata de transmitir. “Éste es el paso clave porque, a menos que haya un mensaje que valga la pena, todos los otros pasos son un poco inútiles”. (Newstrom, 2011) .

**2.Codifique**, “es codificar (convertir) la idea en palabras, gráficas u otros símbolos adecuados para su transmisión”. “En este punto, el emisor determina el método de transmisión de manera que las palabras y símbolos se organicen en forma adecuada para el tipo de transmisión. (Newstrom, 2011)

**3.Transmita**, “Cuando el mensaje al fin se desarrolla, el paso 3 es transmitirlo por el método elegido, como un memorándum, una llamada telefónica o una visita personal”. “El emisor también selecciona un cierto canal, como hacer a un lado o no al superintendente, y se comunica con un cuidadoso sentido de la oportunidad”. (Newstrom, 2011)

**4. Recibe**, la transmisión permite que otra persona reciba un mensaje, que es el paso 4. “En este paso, la iniciativa se transfiere al receptor, que se sintoniza para recibir el mensaje. Si es oral, el



receptor necesita ser un buen escucha, habilidad que examinaremos un poco más adelante”. Si el receptor no funciona, el mensaje se pierde. (Newstrom, 2011)

**5. Decodifique.** decodificar el mensaje de modo que se entienda. “El emisor desea que el receptor comprenda exactamente el mensaje que le envió. “La comprensión ocurre sólo en la mente del receptor”. (Newstrom, 2011).

**6. Acepte,** “Una vez que el receptor recibe y decodifica un mensaje, tiene la oportunidad de aceptarlo o rechazarlo. Sin embargo, la aceptación es materia de elección y grado, de modo que el receptor tiene control considerable sobre si debe aceptar todo el mensaje o sólo algunas partes”. “Los factores que afectan la decisión de aceptación giran alrededor de las percepciones de la corrección del mensaje, la autoridad y credibilidad del emisor, las habilidades de persuasión del emisor y las consecuencias de conducta para el receptor”. (Newstrom, 2011).

**7. Use,** es que el receptor use la información. “El receptor puede desecharla, efectuar la tarea como se le dijo, almacenar la información para el futuro o hacer alguna otra cosa”. Este es un paso crucial en la acción, y el receptor es el que está principalmente en control de lo que se va a hacer. (Newstrom, 2011).

**8. Realmente,** cuando el receptor reconoce el mensaje y responde al emisor, ocurre la realimentación. “Ésta completa el sitio de comunicación, porque hay un flujo de mensaje del emisor al receptor y de vuelta al emisor. El emisor necesita la realimentación porque ésta dice si el mensaje se recibió, se decodificó propiamente y se utilizó”. Si es necesario, el emisor debe buscar y solicitar la realimentación del receptor. (Newstrom, 2011).

En base a la dirección de la comunicación dentro de la organización, se expone la información proporcionada por Ivancevich et al. (2006), que presentan distintas direcciones que fluye en la organización:

### **Descendente**

Esta comunicación baja de quienes ocupan lugares superiores en la jerarquía a los niveles inferiores. “Las formas más comunes de comunicación descendente son las instrucciones del puesto, memorandos oficiales, declaraciones de normas, procedimientos, manuales y publicaciones de la compañía”. (Ivancevich et al., 2006).

## **Ascendente**

Una corporación efectiva requiere de comunicación ascendente y descendente. “En este caso, el emisor ocupa un nivel inferior que el receptor en la organización”. “Entre los canales de comunicación ascendentes más comunes están los buzones de sugerencias, juntas de grupo, y procedimientos de apelación”. (Ivancevich et al., 2006).

## **Comunicación horizontal**

“Las organizaciones eficaces también demandan comunicación horizontal: (comunicación entre producción y ventas en una empresa y entre las facultades de una universidad), indispensable para la coordinación e integración de las funciones del organismo social” (Ivancevich et al., 2006).

## **Comunicación en diagonal**

“Es el canal de comunicación que menos se usa en las corporaciones, es transcendental en contextos donde los miembros no consiguen comunicarse a través de otros canales” (Ivancevich et al., 2006).

## **Comunicación con el exterior**

“Las organizaciones se comunican con el exterior para brindar productos y servicios, proyectar una imagen positiva y atraer colaboradores y atención” (Ivancevich et al., 2006).

La comunicación no verbal, por consiguiente, posee múltiples formas que son expuestas por Robbins y Coulter (2014):

**El lenguaje corporal**, son los gestos, expresiones faciales y demás movimientos corporales que transmiten significados. La persona que frunce el entrecejo “dice” algo diferente de aquella que sonríe. Los movimientos de las manos, las expresiones faciales y otros gestos pueden comunicar emociones o expresiones del temperamento como agresividad, temor, timidez, arrogancia, alegría y enojo. Conocer el significado de los movimientos corporales de una persona y aprender a exhibir el lenguaje corporal más adecuado, podría proporcionar beneficios tanto a nivel personal como profesional. (Robbins y Coulter 2014).

**La entonación verbal**, se refiere al énfasis que se da a las frases o a las palabras con el fin de transmitir un significado. Es preciso que los gerentes recuerden que cuando se comunican el

componente no verbal suele provocar mayor impacto; “no es lo que se dice, sino cómo se dice”. (Robbins y Coulter, 2014).

Como problemas del proceso de comunicación se puede exponer los siguientes ejemplificados por Hellriegel y Slocum Jr. (2009):

**Ruido.** “Es toda interferencia que el mensaje pretendido encuentra dentro del canal”.

**Semántica.** Es el significado especial que se adjudica a las palabras”.

**Rutinas del lenguaje.** Los patrones de comunicación, verbales y no verbales, de una persona que se han convertido en hábitos se conocen como rutinas del lenguaje. En muchos casos, “las rutinas del lenguaje son muy útiles, porque disminuyen la cantidad de tiempo que se debe pensar para producir mensajes comunes. Las rutinas de lenguaje en ocasiones producen malestar, son ofensivas y alejan a los otros cuando son denigrantes o discriminatorias”.

**Mentiras y distorsiones.** Mentir significa que el emisor dice algo que considera falso con la intención de equivocar seriamente a uno o varios receptores. La intención de engañar implica la idea de que el receptor tomará la mentira como un hecho. La distorsión se refiere a una amplia gama de mensajes que el emisor puede utilizar y que se ubican entre el extremo de las mentiras y el extremo de la honestidad total. Por supuesto que el uso de un lenguaje vago, ambiguo o indirecto no siempre señala la intención del emisor de llevar a equívocos. El silencio también puede ser una forma de distorsión, por no decir que de falsedad.

Como técnicas de la mejora de la comunicación organizacional, de acuerdo con Ivancevich (2006):

**Repetición,** “es un principio aceptado de aprendizaje. Introducir la repetición o redundancia en la comunicación (en especial la de índole técnica) garantiza que, si no se entiende una parte del mensaje, otras partes llevarán el mismo mensaje”. Los nuevos empleados reciben la misma información básica de varias formas diferentes cuando se unen a la organización.

**Cultivar la confianza mutua,** los administradores que establecen un ambiente de confianza en que el seguimiento de cada comunicado es menos importante, y que los subordinados entienden menos si no se refuerza la comunicación. **Oportunidad,** los individuos están expuestos a miles de mensajes diarios. Muchos de estos mensajes no se decodifican ni reciben por la imposibilidad de asimilarlos todos. **Simplificar el lenguaje,** la comunicación eficaz consiste en transmitir comprensión además de información. Si el receptor no entiende, no hubo comunicación. “Los gerentes deben codificar los mensajes con palabras, llamamientos y símbolos que resulten significativos para el receptor”. **El sistema de rumores,** “es un mecanismo de adelanto y en

muchos casos es más rápido que los sistemas formales por los que pasa”. Como son flexibles y se dan en la comunicación en persona, transmiten la información con rapidez.

En base a la calidad del servicio, por Ishikawa (1988), se puede establecer que la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad a precio bajo y de utilidad siempre satisfactorio para el consumidor.

Deming (1989), señala, “Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un costo óptimo ajustándose a los requerimientos del mercado”. La calidad es "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Crosby (1991) afirma, “es entregar a los clientes y a los colaboradores de trabajo, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”

Albrecht (1994) manifiesta:

Es la medida en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un inconveniente o añade valor para alguien. “No solo es un sentimiento, una creencia, un valor o un compromiso, es una medida que refleja un juicio respecto del valor recibido. Implicando esencialmente criterios subjetivos y objetivos. También Domínguez (2006) “habilidad que posee un sistema para manejar de manera fiable y sostenida en el tiempo a un determinado nivel de desempeño; en una corporación de servicios”. De igual manera, Martínez (2005), indica, modelo de gestión y un estilo de dirección instituido en empresas líderes, así como un modo de ser y de vivir. “La calidad entonces, es una cualidad mejorable”

La calidad de puede llegar a presentar en diferentes etapas, que son mencionadas por James (2001), las mismas que consisten en las siguientes etapas:

**Etapas 1:** Calidad mediante inspección. “Idea primitiva de calidad en la que al final del proceso se comparaba el producto con un estándar determinado. Esta etapa coincide con la revolución industrial”

**Etapas 2:** Control estadístico de la calidad. El precursor de esta etapa fue Shewhart. “Demuestran que mayores controles y la investigación final de toda la producción no era sinónimo de una mejor calidad, lo óptimo es establecer un control a muestras planificadas”

**Etapas 3:** Aseguramiento de la calidad. “La calidad no puede sólo limitarse al reconocimiento y medición, sino que debía planificarse y contemplarla sistémicamente en toda la organización”

**Etapa 4:** La calidad como estrategia competitiva. “En esta etapa la calidad pasa a ser de interés para la dirección, se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad”. De acuerdo con Alet (2002) la calidad del servicio cuenta con diversos requisitos, que deben cumplirse para el logro de la calidad del servicio:

“Permitirá desempeñarlas con eficacia, productividad y rapidez. Entre los mecanismos a usar para lograr esta coherencia se encuentran, la tecnología (usando equipos y procedimientos que faciliten la operación). Incentivos al recurso humano. Estructura. Por ejemplo, una estructura más plana y basada en el trabajo equipo. Manejo del recurso humano.

Se entiende, al aprendizaje externo, cuando la organización aprende de las mejores prácticas, de los competidores y de los clientes. El aprendizaje interno; se relaciona con las capacidades que usualmente se relaciona con el conocimiento, talentos y creatividad del personal que desempeña verdaderamente en la operación, es decir, claramente originando el producto y asociado al cliente”

En cuanto al proceso de la calidad del servicio, Evans y Lindsay (2008) explican:

“Es un proceso de la calidad impulsada por el cliente se inicia con las necesidades y expectativas de los clientes. Las verdaderas necesidades y expectativas del cliente se conocen como calidad esperada. Este tipo de calidad es la que el cliente supone que recibirá del producto. Esto se traduce en especificaciones para los productos y servicios. Luego se obtiene la calidad real que es el resultado del proceso de producción y la que se entrega al cliente. Sin embargo, la calidad real puede ser muy diferente a la calidad esperada.

Por ejemplo, los esfuerzos ineficaces de investigación de mercado podrían evaluar en forma incorrecta las verdaderas necesidades y expectativas de los clientes. Después los clientes evaluarán las percepciones de calidad y desarrollo (calidad percibida) comparando sus expectativas (calidad esperada) con lo que reciben (calidad real). Si la calidad esperada es más alta que la real, es posible que el cliente se sienta insatisfecho. Sin embargo, si la calidad real supera las expectativas, el cliente se sentirá satisfecho e incluso sorpresivamente encantado. Entender estas relaciones requiere un sistema de medición de la satisfacción del cliente, así como la capacidad de utilizar su retroalimentación para mejorar”.

Se trata de igual manera, como un complemento importante se trata a la satisfacción del cliente dentro del servicio,

Lovelock et al. (2004) afirman:

El cliente encuentra valor porque los beneficios que recibe en la prestación del servicio son superiores a los costos relacionados con su obtención. Para las empresas, una relación valiosa es aquella que resulta rentable desde el punto de vista financiero en el transcurso del tiempo y en la cual los beneficios de atender a un cliente pueden ir más allá de los ingresos e incluir intangibles, tales como el conocimiento y placer obtenido al trabajar con ese cliente. Una buena relación de trabajo entre dos partes implica que ambas se relacionan en forma positiva, en lugar de sólo limitarse a la realización de una serie de transacciones casi anónimas. En una relación saludable y rentable, ambas partes tienen incentivos para asegurarse de que la relación dure muchos años.

Por su parte Brown (1992), señala, la atención al cliente, es un modo de gestión que comienza desde lo más alto de la corporación, porque se trata de la filosofía y la cultura de la empresa, la forma de atender al cliente.

Hofstadt (2005) dice:

La atención al cliente es el reflejo que la empresa tendrá para un buen servicio y depende de algunos factores que implican una buena atención al cliente como: Conseguir que el cliente hable para poder concretar su demanda o necesidad. Escuchar, se hace especialmente importante el manejo de la escucha y activar la retroalimentación. Demostrar amabilidad y simpatía hacia el interlocutor, para ello utilizaremos la sonrisa resultado fundamental. Mostrar interés y eficacia eso determinar que el cliente extraiga su inferencia y nos calificarán.

Summers (2006) precisa:

Con el propósito de satisfacer consistentemente a los clientes, las organizaciones eficientes deben: Determinar quiénes son sus clientes, precisar cuáles son los factores críticos de éxito que les permitirán responder a las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes, establecer procesos efectivos que les permitan generar productos y servicios acordes con las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes.

## **Metodología**

Se establece como metodología, un Estudio de tipo descriptivo – correlacional, ya que permitió describir las particularidades y/o comportamiento de las variables de estudio: la comunicación organizacional y la calidad del servicio y su asociatividad y/o relación entre ellas.

De acuerdo a Hernández et al. (2014), describen:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, solo pretenden medir o acopiar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

En lo correlacional trata de asociar y relacionar las variables comunicación organizacional y la calidad del servicio que permitirá explicar su implicancia entre ellas; Bernal (2016) “expresa que todo estudio correlacional mide sus efectos entre una o más variables” (p. 218).

De igual manera, se aplica un modelo no experimental, donde participan las variables comunicación organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad provincial; se estudiaron tal como suceden. Según Hernández et al. (2014), refieren que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152). Transversal, La investigación correspondió al año 2023. Según Hernández et al. (2014), dice. “Este diseño, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 153).

### **Hipótesis general**

La implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos, Tumbes.

### **Hipótesis específicas**

1. La implicancia de la comunicación interna de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.
2. La implicancia de la comunicación externa de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.
3. La implicancia de la comunicación personal de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

## Población

En el estudio trabajó con dos poblaciones; la primera constituida por el personal administrativo de la municipalidad ascendiendo a 65 trabajadores (Tabla 1): Directivos, personal administrativo y obreros (Unidad de Personal, 2023). La segunda población conformada por la población del distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, 12 371 habitantes. (Instituto Nacional de Estadística e Informática ((INEI), 2017)

*Tabla 1: Población de trabajadores de la MPCV*

Categorías	Población
Directivos	10
Personal administrativo	50
Obreros	05
Total	65

*Fuente: Unidad de personal, 2023.*

## Muestra

Según Carrasco (2019), expone:

“Es un fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse mediante la inferencia a todos los elementos que conforman dicha población” (p.237).

La primera muestra correspondió los 65 trabajadores, entre: Directivos, personal administrativo y obreros, elementos igual a la población, denominándose muestra censal. La segunda muestra, estuvo conformada por los pobladores del distrito de Zorritos, comprendió a 148, determinándose mediante la fórmula de poblaciones finitas (Wittkoski, 2000).

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{(E)^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

n= 148

Dónde:



*N*: 12 371 habitantes

*Z*: 1,96 a un grado de confianza del 95 %

*P*: 50 % población que trabaja; como no se conoce se asume este porcentaje (Wittkoski, 2000).

*q*: 50 % población que no trabaja

*E*: 8 % es el máximo error permisible

*N*: 12,371 (INEI, 2017).

*n*: 148

Las técnicas aplicadas en el estudio consisten en la encuesta, a modo que se aplicó para recabar información, utilizando dos cuestionarios con 15 preguntas por variable, con alternativas de Likert: De acuerdo (3), indeciso (2) y en desacuerdo (1), aplicándose tipo entrevista, a una muestra de 65 trabajadores de la municipalidad provincial y a una muestra de 148 pobladores de la jurisdicción territorial del distrito de Zorritos.

El análisis documental, es un proceso de indagación mediante la revisión de diversos documentos, fuentes de información de un determinado objeto de investigación como historias de vida, diarios, archivos institucionales o personales, etc (Bernal, 2016).

Los instrumentos aplicados consisten en:

**Fichas bibliográficas**, donde se compiló la información de la revisión de la literatura sobre las variables de estudio.

**Libreta de apuntes**, donde se consignó las ocurrencias y/o situaciones en el lugar de la ejecución del proyecto.

**Cuestionario de preguntas**, donde se plasma la intención de determinar qué implicancia tiene la comunicación organizacional en la calidad del servicio, de la municipalidad provincial de Contralmirante Villar, Tumbes. Este instrumento consta de 15 ítems para la variable 1, comunicación organizacional y de 15 preguntas para la variable 2 calidad del servicio, en escala de Likert.

## Resultados

Para el objetivo general: Determinar la implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos, Tumbes, 2023.

**Tabla 2:** *Implicancia de la comunicación organizacional en la calidad de servicio*

Nivel	Comunicación organizacional			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	35 a 45	12	18.5	35 a 45	57	38.5
Media	25 a 34	25	38.5	25 a 34	61	41.2
Baja	15 a 24	28	43.0	15 a 24	30	20.3
Totales		65	100.0	Totales	148	100.0

*Fuente: Encuesta.*

La comunicación organizacional que analizó la comunicación interna, externa y la personal tuvieron un nivel bajo con 28 respuestas de los trabajadores de la municipalidad, alcanzando en nivel bajo con 43,0%, para el nivel medio obtuvo el 38,5% y para el nivel alto el 18,5% con implicancia en variable calidad de servicio en nivel medio con 41,2% de las contestaciones, para el nivel alto se logró el 38,5% y para el nivel bajo 20,3% resultados de la aplicación a los pobladores del distrito de Zorritos.

En la tabla 6, se observó, que los resultados, en cuanto a la comunicación organizacional, que involucra a la comunicación interna, externa y personal, reflejan resultados, no son tan favorables con la calidad del servicio, por la propia particularidad institucional, de un gobierno local que cambia cada cuatro años, sin embargo con la nueva gestión municipal, existen grandes posibilidades de mejorar los canales de comunicación para conseguir una efectiva fluidez en la comunicación entre los trabajadores y el público que acude por un servicio público local. Es decir, la institución edil debe definir los comportamientos comunicativos para mejorar las interrelaciones a nivel interno y al público a través de un servicio de calidad.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos, Tumbes.

Resultados que se pueden demostrar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,285 con nivel de significancia de 0,020 indicándonos que existió una relación de asociatividad de nivel bajo con implicancia directa y significativa entre la comunicación organizacional de los trabajadores de

la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar de Tumbes y la calidad del servicio al poblador, distrito de Zorrito, aceptándose la hipótesis para el objetivo general.

**Tabla 3:** Correlación entre comunicación organizacional y la calidad de servicio

Rho de Spearman		Comunicación organizacional	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	de 1.000	,285*
Comunicación organizacional	Sig. (bilateral)		0.020
	N	65	65
	Coefficiente de correlación	de ,285*	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0.020	
	N	65	148

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

Fuente: Encuesta

Para el objetivo específico 1: Describir la implicancia de la comunicación interna de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

**Tabla 4:** Implicancia de la comunicación interna en la calidad de servicio

Nivel	Comunicación interna			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	12 a 15	13	20.0	35 a 45	57	38.5
Media	8 a 11	23	35.4	25 a 34	61	41.2
Baja	5 a 7	29	44.6	15 a 24	30	20.3
Totales		65	100.0	Totales	148	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión comunicación interna que analizaron indicadores de actividades de la comunicación ascendente, descendente, horizontal y diagonal, la fluidez de la información, experimentaron contestaciones de los colaboradores del municipio, de nivel bajo con 44,6%, para nivel medio

35,4% y para el nivel alto con 20,0% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 41,2% de las contestaciones, para nivel alto se logró el 38,5% y para nivel bajo el 20,3% resultados de la aplicación de las encuestas a los pobladores del distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, Tumbes.

En este sentido se puede afirmar, que los resultados de la comunicación interna que incluye actividades ascendente percibidas a través informes de rendición de cuentas de los trabajadores y descendentes por intermedio de órdenes e instrucciones laborales y la comunicación horizontal y/o diagonal que implica coordinación entre personas de mismo nivel o distinto nivel, no son tan relevantes en la calidad del servicio al público; que podría perjudicar la estabilidad organizacional con vista a que se alcancen sus fines. Ante ello las autoridades municipales deben conseguir la implicación de los distintos componentes de la institución en una filosofía global de la misma, de servir a la comunidad.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La implicancia de la comunicación interna de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

Las respuestas obtenidas para la dimensión de la comunicación interna las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,298 con una significancia bilateral de 0,014 manifestando la existencia de una relación de asociatividad entre las variables de nivel bajo con una implicancia directa y significativa entre la dimensión de la comunicación interna y la variable calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

*Tabla 5: Correlación entre comunicación interna y la calidad de servicio*

Rho de Spearman		Comunicación Interna	Calidad de Servicio
	Coeficiente de correlación	de 1.000	,298*
Comunicación Interna	Sig. (bilateral)		0.014
	N	65	65
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	de ,298*	1.000

Sig. (bilateral)	0.014	
N	65	148

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

Fuente: Encuesta

Para el objetivo específico 2: Analizar la implicancia de la comunicación externa de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

**Tabla 6:** Implicancia de la comunicación externa en la calidad de servicio

Nivel	Comunicación externa			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	12 a 15	15	23.1	35 a 45	57	38.5
Media	8 a 11	28	43.1	25 a 34	61	41.2
Baja	5 a 7	22	33.8	15 a 24	30	20.3
Totales		65	100.0	Totales	148	100.0

Fuente: Encuesta.

En el análisis de la dimensión comunicación externa donde los procesos y documentos de coordinación e interacción organizacional, obtuvieron respuestas de los trabajadores del MPCV, de nivel medio del 43,1%, para el nivel bajo del 33,8% y para el nivel alto con el 23,1% con implicancia en variable calidad de servicio de nivel medio con el 41,2% de las contestaciones, para el nivel alto se logró el 38,5% y para el nivel bajo el 20,3% resultados de la aplicación a los pobladores del distrito de Zorritos.

En función a los resultados, en la municipalidad de Contralmirante Villar, la comunicación hacia el público se encuentra en un nivel medio respecto a la calidad del servicio público local, debido a que no se promueven de manera conveniente la prestación de servicios públicos locales, en su cumplimiento efectivo, es de necesidad una comunicación efectiva con su público que satisfaga sus necesidades, por tanto es posible mejorar, fortalecer políticas y estrategias de comunicación donde involucre a los pobladores zorriteña, con la participación a través de sus organizaciones vecinales a efectos de conocer sus necesidades y satisfacer sus expectativas en cuanto a los servicios públicos locales..

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La implicancia de la comunicación externa de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

Las derivaciones de los resultados los podemos comprobar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,262 con una significancia de 0,003 revelando la existencia de una relación de asociatividad entre la dimensión y la variable de nivel bajo con una implicancia directa y significativa entre la dimensión comunicación externa y la variable calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

**Tabla 7:** Correlación entre comunicación externa y la calidad de servicio

Rho de Spearman		Comunicación externa	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	de 1.000	,262*
Comunicación externa	Sig. (bilateral)		0.003
	N	65	65
	Coefficiente de correlación	de ,262*	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	65	148

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

Fuente: Encuesta

Para el objetivo específico 3: Explicar la implicancia de la comunicación personal de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

**Tabla 8:** Implicancia de la comunicación personal en la calidad de servicio

Nivel	Comunicación personal			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	12 a 15	14	21.5	35 a 45	57	38.5

Media	8 a 11	30	46.2	254 a 34	61	41.2
Baja	5 a 7	21	32.3	15 a 24	30	20.3
Totales		65	100.0	Totales		148 100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión comunicación personal que examinó los indicadores sobre la interrelación que existe entre los miembros, la conexión directa con el personal, tuvieron respuestas de los colaboradores, de nivel medio con el 46,2%, para el nivel bajo, con 32,3% y para el nivel alto con el 21,5% con implicancia en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 41,2% de las contestaciones, para el nivel alto se logró el 38,5% y para el nivel bajo 20,3% resultados de la aplicación resultados de la aplicación a los pobladores del distrito zorriteño.

De lo anterior se deduce que la interrelación entre los colaboradores de la organización y la conexión directa con el personal, se sitúa en nivel medio el 46.2%, percibiéndose que los canales de comunicación interpersonal no son tan apropiados en las áreas administrativa y dentro de la institución, siendo necesario revisar y mejorar los manuales de política de comunicación, los instrumentos de gestión y se logre mayor fluidez comunicativa entre los colaboradores, encaminados a ofrecer una mejor calidad de servicios que imprima confianza y capacidad de respuesta a los miembros de la comuna.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La implicancia de la comunicación personal de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar es directa y significativa en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos.

Las afirmaciones las podemos demostrar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,242 con significancia de 0,014 revelándonos la existencia de una relación de asociatividad de bajo nivel con una implicancia positiva y significativa entre la dimensión comunicación externa y la variable calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Tabla 9:** Correlación entre comunicación personal y la calidad de servicio

Rho de Spearman		Comunicación personal	Calidad de servicio
Comunicación personal	Coefficiente correlación	de 1.000	,242*

	Sig. (bilateral)		0.014
	N	65	65
	Coeficiente de correlación	de ,242*	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	65	148

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

*Fuente: Encuesta*

## Discusión

La comunicación organizacional se ha convertido en una estrategia para mejorar la calidad de la atención para el cumplimiento efectivo de metas y objetivos de una entidad principalmente pública que busca aceptación en la población de su influencia. En ese contexto, en los últimos años se ha visto una evolución importante de investigaciones que han buscado estudiar el comportamiento de estas variables.

En la investigación realizada en MDCV, se determinó, el 43.0% de los trabajadores administrativos indicaron que la comunicación organizacional tuvo implicancia del 41.2% en la calidad del servicio, corroborándose con  $p(\text{Rho})$  de 0.285 revelando una implicancia y asociatividad baja. Estos resultados indican que no están favoreciendo a la calidad del servicio. Siendo posible mejorar con técnicas de comunicación y enfocar la comunicación estratégicamente, internalizándose en los trabajadores, que la municipalidad es una institución de servicio.

Por su parte, Llanos (2020), en su investigación demostró, “la calidad en la cultura organizacional fue uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta dentro del manejo del personal, siendo, necesario que esta cultura esté impregnada de calidad, ya que esta permite integrar las características de las personas a las características de las organizaciones”. Por tanto, “para que exista un apropiamiento en cada accionar al interior de las organizaciones, será necesario que la institución cree un modelo de cultura organizacional de manera consciente”. En base a este estudio se pudo afirmar que los resultados encontrados en la presente investigación son distintos a los expuestos por Llanos (2020), considerando, en la institución edil, la comunicación organizacional es poco fluida perjudicando a la calidad del servicio. Siendo posible seguir mejorando los canales



de comunicación interna, externa y personal y considerar a la comunicación como eje estratégico de la gestión municipal.

Bustamante (2013), concluyó, “una estrategia de comunicación interna busca potenciar el trabajo de promoción de la salud desde una organización; promover la Identificación de los empleados con la organización y con la filosofía de promoción de la salud. propiciar la Integración de los empleados y en especial su participación en los procesos de promoción de la salud”; trabajar por la creación de una buena Imagen de los empleados sobre la organización que esté en consonancia con la imagen proyectada de cara a la opinión pública y fomentar la Investigación de los procesos comunicativos internos para potenciar la estrategia y sus funciones. En la misma línea, Manafzadeh et al. (2018) concluyeron, una comunicación eficaz, “con la participación de todos los colaboradores donde prime la comunicación ascendente de los niveles inferiores a superiores, por ser uno de los factores efectivos para reducir el silencio organizacional”.

Los resultados encontrados en la investigación en la MCV, respecto a la CI y calidad de servicio no coinciden con lo descubierto por Bustamante (2013) y Manafzadeh et al. (2018) quienes confirman la comunicación interna es la clave en la formación de una nueva cultura encaminada a una excelente calidad del servicio, mediante el cumplimiento de las funciones y proyecta una buena imagen corporativa y del éxito de la gestión municipal.

En cuanto a la comunicación externa y su implicancia a la calidad del servicio al poblador de Zorritos, se determinó el 43.1% en base a las respuesta de los trabajadores, con implicancia del 41.2% de contestaciones del poblador, ubicándose ambos resultados en el nivel medio; reafirmando con rs de 0.262 indicando una asociación de nivel bajo, manifestándose en procesos tardíos y documentos de coordinación e interacción no apropiados entre los pobladores e instituciones vecinales, obstaculizando el sinergismo interorganizacional dentro de un análisis organizacional sistémico. Siendo posible afianzar y fortalecer los canales de comunicación interinstitucional, encontrándose en este contexto organizaciones vecinales, entidades e instituciones públicas y privadas.

Al respecto, Merino et al. (2023), en su estudio de comunicación institucional e imagen corporativa, determinó, la comunicación es un pilar fundamental para las instituciones públicas y/o privadas para conseguir sus metas u objetivos. As mismo concluyó, si existe una buena interacción entre los integrantes de la institución mediante la comunicación; se reflejará en la imagen corporativa que proyecte y a la vez brindando un servicio de calidad a los habitantes del cantón Montecristi.

Los hallazgos de la investigación realizada en la municipalidad de Contralmirante Villar, se asemejan con lo encontrado por Merino et al, (2017) explicando, dentro del municipio del cantón Montecristi, la comunicación, es bastante compleja, debido a las diversas inconformidades con la actual directiva de la institución. Siendo inevitable a la gestión municipal de Contralmirante Villar, considerar a la comunicación externa un elemento estratégico donde se manifieste confianza, profesionalismo y capacidad de respuesta en la calidad del servicio al poblador en consecuencia proyecte una buena imagen.

En cuanto a la comunicación personal que cobija a la interrelación que existe entre los miembros de la organización y la conexión directa con el personal, reflejándose con respuestas del 46.2% de los colaboradores encuestados, con una implicancia del 41.2% en la calidad del servicio al poblado zorriteño, situándose estas cifras porcentuales en nivel medio. Corroborándose con  $\rho$  de 0.242, revelando una asociación baja; resultados con implicancias poco favorable para la calidad del servicio a los pobladores, ocasionado por las rotaciones de personal en los cargos de confianza generando rozamientos personales y/o fricciones en los trabajadores; siendo ineludible a las autoridades municipales asumir mayor compromiso de interactuar y generar confianza en los colaboradores a fin de alcanzar mayor involucramiento laboral e institucional manifestándose en los elementos tangibles e intangibles de la calidad del servicio a la población.

Por otro lado, Trujillo (2017) en su tesis “encontró una alta percepción de comunicación intrapersonal (69.3%), moderada percepción de comunicación interpersonal (52.9%), baja percepción de comunicación institucional (33.2%), moderada percepción de liderazgo (43.3%), moderada percepción de trabajo en equipo (32.4%) y baja percepción de motivación (33.2%)”. Concluyó, si una organización tiene una buena CI esta influirá de manera positiva en el clima organizacional de los empleados de estas instituciones. Este hallazgo coincide con los resultados de la investigación realizada en Contralmirante Villar, debido a que, al trabajar en un clima organizacional favorable entre los trabajadores, ellos trabajaran en equipo, empleando sus competencias laborales, en la prestación de los servicios públicos locales demostrando calidad hacia los pobladores del distrito de Zorritos.

## Conclusiones

1. Se determinó, la variable comunicación organizacional de la municipalidad se relaciona directa y significativamente con la variable calidad de servicio a los pobladores del distrito

de Zorritos, con un Rho Spearman de 0,285, representando una relación de asociatividad de nivel bajo entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general. En dicho contexto se comprobó que la comunicación interna relacionada a la fluidez de la información producto del trabajo administrativo, la externa, concerniente con los pobladores del distrito y la comunicación personal relacionada a la conexión entre los trabajadores no es tan efectiva reflejándose con el 43.0%.

2. Se alcanzó, determinar que la dimensión comunicación interna y la variable calidad de servicio presentaron una relación de asociatividad débil con  $p(\text{Rho})$  de 0.298, representando una implicancia directa y significativa; aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1; comprobándose que existe poca efectividad en los flujos de información desde los niveles superiores a los inferiores o viceversa y al flujo de información entre jefes del mismo nivel teniendo implicancia en la calidad del servicio, revelándose con el 44.6%.
3. Se determinó, la dimensión comunicación externa y la variable calidad de servicio presentaron una correlación y/o asociación directa y significativa con un Rho de Spearman: 0,262 de nivel bajo, evidenciando una relación de asociatividad entre ellas de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar y a los pobladores del distrito de Zorritos, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2. Siendo necesario que los procesos y documentos de coordinación e interacción organizacional con los pobladores zorriteños, seguir mejorando los canales de comunicación con el público afin de brindar un excelente servicio.
4. Se determinó una asociación y/o correlación directa y significativa entre la dimensión comunicación personal y la variable calidad de servicio, con cálculo del coeficiente Rho de Spearman: 0,242, representando una relación de asociatividad débil, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3. En dicho contexto, se comprobó que existe poca efectiva en la interrelación entre los trabajadores administrativos y el intercambio de información, debiéndose eliminar barreras personales entre ellas los prejuicios y los modelos mentales, siendo necesario promover la seguridad y confianza para asegurar la calidad del servicio.

## Referencias

1. Albrecht, K. (1994). Todo el poder al cliente. El nuevo imperativo de la calidad del servicio. Barcelona (España): Paidós Ibérica.
2. Alet, J. (28 de 06 de 2002). flcruz.wordpress.com. <https://flcruz.files.wordpress.com/2008/06/fidelizacion-y-calidad-de-servicio.doc>
3. Bernal. (2016). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.
4. Brown, A. (1992). Gestión de la atención al cliente. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.
5. Bustamante. O. E. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud; estudio de caso en Madrid Salud. Barcelona - España: Universidad Autónoma de Barcelona.
6. Carrasco, D. S. (2019). Metodología de la Investigación. Lima: San Marcos. <https://es.scribd.com/doc/65688103/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Carrasco-Diaz>
7. Crosby, P. (1991). Hablemos de calidad. España: Mc Graw-Hill.
8. Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
9. Dominguez, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. México: ECOE ediciones.
10. Evans, J. R., y Lindsay, W. M. (2008). Administración y control de la calidad. México: Cengage Learning Editores.
11. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, 36-44.
12. Hellriegel, D., y Slocum Jr., J. W. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning Editores.
13. Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la Investigación. México: The Mc Graw-Hill Companies, Inc. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9
14. Hofstadt Roman, C. V.-d. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.
15. Ibañez, G. D. J. (2015). Influencia de los patrones de la comunicación entre el personal sanitario, pacientes, y familiares en todo el procedimiento quirúrgico. Alicante - España: Universidad de Alicante.

16. Instituto Nacional de Estadística e Informática ((INEI). (2017). Censos Nacionales 2017, XIII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Lima, Perú: INEI.
17. Ishikawa, K. (1988). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Colombia: Grupo Editorial Norma.
18. Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., Skinner, S., y Crosby, P. (1996). Gestión : Calidad y competitividad. Madrid, España: IRWIN.
19. Ivancevich, J. M., Konopaske, R., y Matteson, M. T. (2006). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores.
20. James, P. (2001). La gestión de la calidad Total, un texto introductorio. España: Prentice Hall.
21. Llanos, E. M. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en Instituciones de Educación Superior. Revista Científica ECOCIENCIA(7), 1(17), 7. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.70.277>
22. Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). Administración de servicios. Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos. México: Pearson Educación.
23. Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. México: Pearson.
24. Madrigal, T, B. (2009). Habilidades Gerenciales. México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores.
25. Manafzadeh, m., Ghaderi, E., Moradi, M., Taheri, S., & Amirhasani, P. (2018). Assessment of Effective Organizational Communication on Organizational Silence and Organizational Citizenship Behavior. . Journal of Ecophysiology and Occupational Health,, 18(1), 24-30. Retrieved from <https://doi.org/10.18311/jeoh/2018/21372,24-30>
26. Martínez, A. (2005). Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud. México: El Manual Moderno S.A.
27. Merino, M. J., Soledispa, V. K., Mite, C. M., y Choez, P. M. (2023). La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. RECIAMUC,, Vol. 7(1), Merino Murillo, J. L., Soledispa Ventura, K. I., Mite Cañarte, M. G., y Choez Pesantes, M. S. doi:DOI: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.728-743](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743)
28. Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill/Interamericana.

29. Puchol, L., Nuñez, A., Ongallo, C., Puchol, I., Martín, M. J., Castaño, I., y Sánchez, G. (2003). El libro de las habilidades directivas. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.
30. Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson Educación.
31. Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. Madrid (España): AECA.
32. Sánchez, V. K., y Ospina, N. Y. (20 de junio de 2014). La comunicación asertiva como una función integradora de la practica gerencial. Colección Académica de Ciencias Sociales , 1(1), 13 - 39. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/issue/view/380>
33. Summers, D. C. (2006). Administración de la calidad. México: Pearson Educación.
34. Trujillo, M. L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas;. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
35. Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
36. Yanez, R. A. (2017). La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
37. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).