



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**



**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN PERSONAL DE SUB GERENCIA DE SEGURIDAD  
CIUDADANA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, EL COLLAO –  
ILAVE - PUNO, 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. PAULO AGUSTIN QUESADA CIRILO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



## PAULO AGUSTIN QUESADA CIRILO

### COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN PERSONAL DE SUB GERENCIA DE SEGURIDAD ...

 Universidad Nacional del Altiplano

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::8254417569038

115 Páginas

Fecha de entrega  
19 dic 2024, 12:33 p.m. GMT-5

19,360 Palabras

Fecha de descarga  
19 dic 2024, 12:35 p.m. GMT-5

107,697 Caracteres

Nombre de archivo  
TESISFINAL 2024.docx

Tamaño de archivo  
3.0 MB





## 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

### Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



M. Sc. María Bobadilla Quirope  
DOCENTE - UNAP



Dr. Mauro Octavio Papul Cruz  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
E.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN





## DEDICATORIA

*Este trabajo se la dedico a mis padres Fanny y Richard, mis hermanos Paula Shantall y Paolo Richard, a mis mascotas Princesa y Kira; por estar conmigo en altas y bajas e impulsarme a seguir adelante y nunca rendirme.*

*Paulo Agustin Quesada Cirilo*



## AGRADECIMIENTOS

*Primero y, sobre todo, doy gracias a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la guía divina durante todo el proceso de investigación y redacción de esta tesis.*

*A mis adorados padres, quiero transmitirles mi más sincero agradecimiento por su amor incondicional, su apoyo firme y su continuo estímulo a lo largo de mi trayectoria académica. Su esfuerzo y compromiso son la fuente de inspiración de cada éxito alcanzado.*

*A mis distinguidos jurados, agradezco sinceramente su tiempo, dedicación y valiosas contribuciones a este trabajo. Sus comentarios y sugerencias han enriquecido enormemente esta investigación y han sido fundamentales para su mejora y perfeccionamiento.*

*Finalmente, a mi respetada asesora de tesis, le extiendo mi más profundo reconocimiento por su sabiduría experta, su paciencia interminable y su constante impulso durante todo este proceso. Su experiencia y conocimiento han sido esenciales para la realización de este trabajo, y por ello le estoy eternamente agradecido.*

***Paulo Agustín Quesada Cirilo***



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>INDICE DE ANEXOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Hipótesis general .....	17
1.3.2. Hipótesis específicas .....	17
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>18</b>
<b>1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.5.1. Objetivo general .....	18
1.5.2. Objetivos específicos .....	18
<b>1.6. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
1.6.1. Viabilidad del Estudio.....	19



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
2.1.1.	A nivel internacional .....	20
2.1.2.	A nivel nacional .....	21
2.1.3.	A nivel local .....	24
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>26</b>
2.2.1.	Calidad de Servicio.....	43
2.2.2.	Niveles de Satisfacción.....	50
2.2.3.	Expectativas .....	50
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>51</b>

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>58</b>
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	<b>58</b>
<b>3.3.</b>	<b>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>58</b>
<b>3.4.</b>	<b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>58</b>
<b>3.5.</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>59</b>
<b>3.6.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	<b>59</b>
3.6.1	Población.....	59
3.6.2	Muestra.....	60
<b>3.7.</b>	<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN</b> .....	<b>60</b>
<b>3.8.</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>61</b>
3.8.1	Técnicas.....	61
3.8.2	Instrumentos .....	61



<b>3.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>64</b>
<b>3.10. PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>67</b>
4.1.1. Estadística descriptiva de la Variable 1: .....	67
4.1.2. Estadística Descriptiva de la Variable 2.....	79
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>91</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>105</b>

**Área** : Relaciones públicas

**Tema** : Comunicación

**Fecha de sustentación:** 27 de diciembre del 2024



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1 .</b> Componentes básicos de la comunicación.....	30
<b>Figura 2.</b> Proceso de Comunicación.....	32
<b>Figura 3.</b> Modelo del análisis de las deficiencias o de los GAPS .....	45
<b>Figura 4.</b> Gráfico para la variable Comunicación Organizacional.....	68
<b>Figura 5.</b> Gráfico para la dimensión 1: Gestión Administrativa .....	72
<b>Figura 6.</b> Gráfico para la dimensión 2: Flujos de Comunicación.....	75
<b>Figura 7.</b> Gráfico para la dimensión 3: Entorno laboral.....	79
<b>Figura 8.</b> Gráfico para la variable Calidad de Servicios.....	81
<b>Figura 9.</b> Gráfico para la dimensión 1: Fiabilidad.....	84
<b>Figura 10.</b> Gráfico para la dimensión 2: Capacidad de Respuesta.....	87
<b>Figura 11.</b> Gráfico para la dimensión 3: Seguridad.....	91



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Diferencia entre tangible y servicio .....	43
<b>Tabla 2.</b> Principales teorías de calidad de servicio. ....	46
<b>Tabla 3.</b> Ficha Técnica del Cuestionario Comunicación Organizacional y Calidad de Servicio .....	62
<b>Tabla 4.</b> Operacionalización de variables .....	64
<b>Tabla 5.</b> Estadística Descriptiva para la variable Comunicación Organizacional .....	67
<b>Tabla 6.</b> Estadísticos descriptivos para la dimensión 1: Gestión Administrativa .....	69
<b>Tabla 7.</b> Estadísticos descriptivos para la dimensión 2: Flujos de Comunicación ....	72
<b>Tabla 8.</b> Estadísticos descriptivos para la dimensión 3: Entorno laboral.....	76
<b>Tabla 9.</b> Estadísticos Descriptivos para la variable Calidad de Servicios .....	79
<b>Tabla 10.</b> Estadísticos descriptivos para la dimensión 1: Fiabilidad .....	81
<b>Tabla 11.</b> Estadísticos descriptivos para la dimensión 2: Capacidad de Respuesta.....	85
<b>Tabla 12.</b> Estadísticos descriptivos para la dimensión 3: Seguridad .....	88



## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Matriz de Consistencia.....	106
<b>Anexo 2.</b> Instrumentos de recolección .....	108
<b>Anexo 3.</b> Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave .....	113



## RESUMEN

El trabajo de investigación "Comunicación organizacional y calidad del servicio en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, Municipalidad Provincial, El Collao – Ilave, 2023", tuvo como propósito describir cómo los aspectos comunicativos internos influyen en las dimensiones fundamentales de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, con la recolección de datos a través de encuestas basadas en un cuestionario aplicado a una muestra de 70 agentes de seguridad ciudadana y 70 usuarios municipales. Los hallazgos revelaron que la comunicación organizacional se encuentra en un nivel aceptable, con fortalezas en la gestión administrativa, pero con áreas de mejora en los flujos de información y el entorno laboral. La fiabilidad, como dimensión de la calidad del servicio, presentó los resultados más positivos, reflejando que los usuarios perciben cierto nivel de cumplimiento en los servicios brindados. Sin embargo, la capacidad de respuesta y la percepción de seguridad evidencian aspectos que requieren atención, relacionados principalmente con la rapidez en la atención y la confianza generada por el personal. El análisis permite concluir que es necesario fortalecer los procesos comunicativos internos, garantizar la claridad en la definición de roles administrativos y fomentar un entorno laboral que motive al equipo. Asimismo, se recomienda implementar estrategias de capacitación continua y herramientas tecnológicas que agilicen los flujos de información y mejoren la calidad del servicio, contribuyendo a incrementar la confianza de la ciudadanía en la gestión municipal.

**Palabras clave:** Calidad, Ciudadana, Comunicación, Organizacional, Personal, Seguridad, Servicio.



## ABSTRACT

The research work "Organizational communication and quality of service in the staff of the Sub-Management of Citizen Security, Provincial Municipality, El Collao - Ilave, 2023", had the purpose of describing how internal communication aspects influence the fundamental dimensions of quality of the service: reliability, responsiveness and security. The research used a quantitative, descriptive and transversal approach, with data collection through surveys based on a questionnaire applied to a sample of 70 citizen security agents and 70 municipal users. The findings revealed that organizational communication is at an acceptable level, with strengths in administrative management, but with areas for improvement in information flows and the work environment. Reliability, as a dimension of service quality, presented the most positive results, reflecting that users perceive a certain level of compliance in the services provided. However, the responsiveness and perception of security show aspects that require attention, mainly related to the speed of care and the trust generated by the staff. The analysis allows us to conclude that it is necessary to strengthen internal communication processes, guarantee clarity in the definition of administrative roles and promote a work environment that motivates the team. Likewise, it is recommended to implement continuous training strategies and technological tools that streamline information flows and improve the quality of service, contributing to increasing citizen confidence in municipal management.

**Keywords:** Quality, Citizen, Communication,, Organizational, Personal, Security, Service.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad del servicio y la comunicación organizacional son temas fundamentales para el buen desempeño de las instituciones públicas, especialmente en áreas críticas como la seguridad ciudadana. En el contexto de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, los desafíos en la coordinación interna y la percepción pública de los servicios prestados reflejan una necesidad urgente de optimizar los procesos comunicativos. Estos aspectos influyen directamente en la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad del personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Por ello, se busca analizar cómo es la comunicación organizacional y la calidad del servicio, con el objetivo de proponer estrategias que mejoren la investigación interna y, en consecuencia, la percepción y satisfacción de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana. en las instituciones locales.

Por lo cual el presente estudio se explica en diferentes partes. En primer lugar, una portada, un resumen y el índice, asimismo el capítulo I, la introducción, se realiza el planteamiento del problema, formulando el problema general y los específicos, así también, las hipótesis de nuestra investigación, su justificación, los objetivos que guían la investigación y la delimitación del estudio. En el capítulo II, se desarrolla la revisión de la literatura que incluye los antecedentes internacionales, nacionales y locales, como también el marco teórico y conceptual, en el capítulo III, se explica el método de investigación el tipo o nivel, el diseño, así como el diseño muestral y las técnicas de recopilación y la operacionalización de variables. En el capítulo IV, los resultados y la discusión de los mismos, Luego en el capítulo V, las conclusiones, después en el capítulo VI las recomendaciones, y finalmente en el capítulo VII las referencias bibliográficas.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación organizacional ahora se reconoce como un factor clave para el buen funcionamiento y el éxito de cualquier empresa. Fernández y Ríos (2020), señalan que: la capacidad de mantener información clara y eficaz en una organización afecta la eficiencia de la organización y la calidad de los servicios prestados. La falta de comunicación en las organizaciones conduce a errores, baja moral de los empleados y mala calidad del servicio prestado (Wang & Dai, 2021). En el contexto de la seguridad pública, donde la coordinación y la respuesta efectiva son esenciales, la comunicación organizacional se convierte en un pilar fundamental para garantizar servicios de alta calidad que respondan adecuadamente a las necesidades de la comunidad.

En el entorno nacional, Perú enfrenta problemas en términos de la calidad de servicio, incluido el sector de seguridad humana, las percepciones públicas de inseguridad y las críticas a la eficacia de las instituciones de seguridad reflejan problemas estructurales y organizativos en los que la comunicación organizacional juega un papel importante (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022). Existe la necesidad de mejorar la comunicación interna en las municipalidades y las diferentes instituciones para optimizar el funcionamiento y mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. Una gestión adecuada de la comunicación mejora la coordinación entre las diferentes jerarquías y niveles de gestión, y garantiza la implementación efectiva de políticas y procedimientos de seguridad (Méndez & Chávez, 2021).

A nivel local, en la municipalidad provincial de El Collao - Ilave se puede evidenciar que enfrenta desafíos únicos relacionados con la prestación de servicios de seguridad. Entre los problemas que se observan están que los trabajadores no conocen completamente sus funciones lo que dificulta su desempeño con la población, asimismo,



la capacidad limitada de escucha. La percepción pública sobre la calidad de los servicios de la municipalidad no ha sido significativa durante los últimos años y se han identificado problemas de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad del trabajo realizado por el personal de seguridad ciudadana de la referida municipalidad. Estos problemas pueden estar estrechamente relacionados con deficiencias en la información de gestión, que afectan la coordinación, la moral de los empleados y, en última instancia, la calidad de los servicios prestados.

En ese contexto, se plantea en la investigación como es la comunicación gerencial y la calidad del servicio para los empleados de la municipalidad de Ilave Puno y la subdirección de seguridad civil de la ciudad de El Collao, 2023. El presente estudio examina si las mejoras en la comunicación organizacional pueden conducir a servicios más confiables a través de una mejor capacidad de respuesta y más seguridad y, por lo tanto, mejores servicios a la comunidad y aumentar la confianza de los ciudadanos en las instituciones que los protegen.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo es la comunicación organizacional y la calidad de servicio en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la comunicación organizacional y la fiabilidad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2023?



- ¿Cómo es la comunicación organizacional y la capacidad de respuesta en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023?
- ¿Cómo es la comunicación organizacional y la seguridad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2023?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

- La Comunicación Organizacional y la calidad de servicio en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023 es aceptable.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- La comunicación organizacional y la fiabilidad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023 es aceptable.
- La comunicación organizacional y la capacidad de respuesta en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023 es aceptable.
- La comunicación organizacional y la seguridad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023 es aceptable.



## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La investigación tiene su fundamento en el hecho de que se ha observado la falta de comunicación como un problema entre los trabajadores de la Municipalidad de Ilave y los usuarios, lo que ha generado una falta de contribución por parte de los pobladores y que además se percibe el alejamiento de su municipio, lo que nos genera ausentismo y poca respuesta frente a su participación en los proyectos que finalmente son para el beneficio de la población, en ese sentido el estudio pretende sentar las bases científicas para que los trabajadores puedan hacer un acto analítico reflexivo y establecer estrategias de comunicación organizacional a efectos de ejecutar un servicio de calidad que este direccionado principalmente al bien comunitario.

## **1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Analizar la comunicación organizacional y la calidad de servicio en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Describir la comunicación organizacional y la fiabilidad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023.
- Explicar la comunicación organizacional y la capacidad de respuesta en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023.



- Caracterizar la comunicación organizacional y la seguridad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023.

## **1.6. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.6.1. Viabilidad del Estudio**

La presente investigación es viable técnica, temporal y éticamente. Utilizando un enfoque cuantitativo, se aplicó encuestas con cuestionarios de tipo Escala Likert y los datos fueron procesados con el software SPSS 26, garantizando un análisis preciso y riguroso. La recolección de datos se realizó en dos meses, con el procesamiento y análisis completados en un mes adicional, asegurando que los resultados estén disponibles oportunamente. El estudio cumple con los principios éticos de consentimiento informado y confidencialidad de los participantes, sin riesgos significativos. Además, cuenta con el apoyo institucional de la Municipalidad y la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, facilitando el acceso a datos y la colaboración del personal involucrado, como también de la población usuaria del distrito de Ilave. Los recursos humanos necesarios, incluyendo profesionales capacitados en métodos cuantitativos y análisis estadístico, así como en temas de seguridad ciudadana y gestión pública, están disponibles, al igual que los recursos materiales, como computadoras con el software SPSS 26, impresoras y suministros de oficina.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

Gao y Tan (2020), en su investigación denominada: “From Web to Weber: Understanding the Case of "One-Go at Most" as ICT-Driven Government Reform in Contemporary China”, en su investigación establecieron como objetivo: examinar el empleo de las TICs en la comunicación entre los distintos niveles de gobierno; método: científico. Conclusión: las TICs han mejorado la declaración entre los niveles de gobierno, ya que permiten que la indagación circule de modo eficiente y en el turno previsto, además de facilitar que los habitantes se impliquen e interactúen con el régimen.

Pinzón *et al* (2021), realiza una investigación sobre la “Descripción de los niveles de comunicación organizacional” con la finalidad de detallar las categorías de comunicación organizativa en los municipios autónomos Maracaibo y San Francisco. Haciendo uso del método científico. Los resultados muestran que los niveles de comunicación institucional en los municipios autónomos Maracaibo y San Francisco son moderadamente deficientes, lo cual afecta negativamente la efectividad de la comunicación. Por ello, se deduce que los niveles de comunicación institucional tienen un impacto negativo en la gestión organizativa, lo que obstaculiza el progreso de las actividades realizadas por el personal, disminuyendo así el valor de la comunicación institucional.



Por otro lado, López (2018), en: “Calidad de servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, con la finalidad de señalar la correlación entre ambas variables en dicho establecimiento. Empleando el método científico para su investigación. Los resultados obtenidos mostraron insatisfacción de los clientes, tales como: el personal no brinda a los clientes un trato personalizado y un servicio rápido y oportuno, no están capacitados y el restaurante carece de limpieza en los baños y algunas áreas del comedor. Concluye que la correlación es directa entre las variables estudiadas.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Cerna (2022) en su indagación titulada: “La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022”, tiene como objetivo de determinar en qué medida se relacionan ambas variables. Utilizó el método científico. Como resultado el valor de significancia de Rho de Spearman  $<0.001$  siendo menor a 0.05. Finiquitando que la agrupación entre la comunicación institucional y la calidad del servicio del personal asistencial del Hospital de Cañete en 2022 es elocuentemente alta.

Ocaña (2022) en su indagación “Comunicación organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la Autoridad para la Reconstrucción con cambios; Huaraz – 2021” con el objetivo de diagnosticar la influencia de la Comunicación organizacional en la Calidad de servicio se llevó a cabo mediante el método científico. Los resultados revelaron que la calidad del servicio de la Autoridad está influenciada por la comunicación organizacional, con un  $R^2=0.409$ , lo que indica una incidencia moderada de la comunicación organizacional en la calidad del servicio. En conclusión, se determinó que la calidad del servicio



se evalúa a partir de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los usuarios respecto a un servicio específico.

Del mismo modo Valdivia (2022) en su investigación “Nivel de Comunicación Organizacional Interna y su influencia en el desarrollo organizacional, personal administrativo – departamento de enfermería, hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa – 2020” tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional en el citado departamento de enfermería. Para ello, se empleó el método científico. Los resultados obtenidos revelaron que el nivel de Comunicación Organizacional era moderado, mientras que el Desarrollo Organizacional presentaba un nivel insuficiente. Además, se observará una relación inversa de intensidad moderada entre las variables.

El autor Masias (2019), en su investigación “Comunicación Organizacional y clima institucional de la IE. N° 50163 Quebrada Virgen de Fátima – Yanatile”. Se planteó con el propósito de determinar la relación entre ambas variables. Utilizando el método científico en su investigación. En sus resultados obtuvo que el 46% de los encuestados manifestaron un nivel moderado de interdependencia entre las variables y sus aspectos, resultando en la conclusión de una correlación baja entre ellas.

Roncal (2019) precisa “La comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la unidad de gestión educativa local UGEL – Cajamarca”. Con el propósito de establecer la relación entre la comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios en la UGEL, se utilizó una metodología basada en el método científico.



Los resultados obtenidos permitieron concluir que los servidores de la UGEL Cajamarca ejercen la comunicación organizacional sin una disposición significativa hacia la calidad de atención al usuario, como suele ocurrir en las instituciones públicas, a pesar de contar con un liderazgo examinado por parte de los jefes inmediatos y su participación en las diligencias orientadas al logro de los objetivos de la organización.

Según Huaranca (2018) la Comunicación Organizacional y Calidad de Servicio en la Empresa TAI LOY S. A. sede Villa El Salvador – 2018”, con el propósito de determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la empresa antes mencionada. Utilizando el método científico. Como resultados obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.786, lo que indica un alto nivel de correlación positiva, con un nivel de significancia de 0.000. En consecuencia, se concluye que existe una relación entre la comunicación organizacional y la calidad del servicio.

Finalmente, Guzmán (2018) “Análisis de la Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios: Propuesta de la Mejora de Implementación de las 5“S”- 2018”. Se planteó con el objetivo de determinar la incidencia de las 5 “S” como una solución en la calidad de sus prestaciones. Método: Científico. Se obtuvo como resultados que son corroborados con el estadístico Z para proporciones ( $Z_c=1.83 > Z_t=1.96$ ) al 95% de confianza. Concluyendo que el nivel de calidad del servicio es regular.



### 2.1.3. A nivel local

Por otro lado, Mamani (2023), “Comunicación Organizacional y Productividad Laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2021”, el propósito fue identificar la relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral. utilizando el método científico, se obtuvo un valor de significancia de “ $p = 0.000$ ”, lo cual es menor a 0.05, con una valoración de “ $r = 0.497$ ” mediante el estadígrafo Rho de Spearman. La conclusión es que existe una relación positiva; es decir a medida que mejora la comunicación, la productividad laboral también aumenta significativamente.

Flores (2021) en su investigación denominado: “Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio de los efectivos de la Comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021”. Planteó el objetivo determinar la relación que existe entre las variables de estudio. Utilizando el método científico en su investigación. Obteniendo como resultado una correlación de Spearman de 0.583. Concluyendo que posee relación positiva media en la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio.

Finalmente, Benavente (2019) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno 2018”. Teniendo como finalidad estudiar la relación entre las variables de estudio planteadas. Usando el método científico en su investigación. Los resultados expresaron satisfacción por los servicios recibidos, validando las dimensiones de validez (94%) y lealtad (87%). Llegando a la conclusión que la primera variable impacta acertadamente en la segunda variable, validada por la satisfacción que



expresan por los usuarios, calificando al Centro de atención como un proveedor de servicios de calidad.

Choquemamani (2018), realizó una indagación sobre la “Calidad de servicios y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2017”, se planteó como objetivo verificar cómo la calidad de los servicios influye en el establecimiento de la imagen institucional de la UGEL 2017. Haciendo uso del método científico, como resultados un 67% de los usuarios que indicaron estar insatisfechos con la atención que brinda la institución. Concluyendo que no se complacen las necesidades de los beneficiarios, lo que resulta en una disminución de la imagen institucional; los factores que determinan una positiva percepción que no son considerados para mejorar la imagen institucional.

La investigación de Huacoto (2018), la “Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes de las Instituciones Educativas del Centro Poblado Carlos Gutiérrez Zamora – Potoni”, el objetivo fue determinar si existía una relación significativa entre las variables de los docentes en la población estudiada. Utilizando el método científico, los resultados mostraron que a medida que mejora la comunicación, también aumentaba la satisfacción laboral. se concluye que existe una relación fuerte y positiva.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### **Comunicación Organizacional**

Según Robbing & Judge (2009) la comunicación organizacional es la fase de emitir y aceptar contenido dentro de una estructura constituida. Cuando pronunciamos sobre comunicación, se comprende que consiste en un procedimiento donde se traslada conceptos entre entes (p.10). Las organizaciones funcionan de modo sistemático por esta razón se refiere al intercambio de información o ideas dentro de una estructura organizativa. Al hablar de comunicación, nos referimos a un proceso mediante el cual se transmiten ideas entre diferentes elementos.

Daft (2005) la comunicación como el procedimiento en que dos o más individuos permutan y entienden información, en general con la pretensión de estimular la conducta o de producir algo en ella” (p.7). Así mismo la comunicación es el proceso mediante el cual más de una persona interactúan intercambiando y comprendiendo datos, generalmente con la intención de influir en el comportamiento o lograr algún resultado específico conforme a la intención comunicativa.

Por otro lado, la comunicación es un ámbito de la sabiduría humana que estudia el perfil en que se da la forma de comunicación en las organizaciones y su entorno. Y como cúmulo de métodos son las inteligencias generadas durante la investigación, acrecienta una estrategia orientándola para permitir y estimular el movimiento de mensajes que se dan entre sus participantes y entre la institución y los diferentes oyentes que tienen en su ambiente. (Andrade, 2005, pág. 25)

Se refiere, como disciplina científica, se centra en analizar y cómo se lleva a cabo el proceso comunicativo dentro y entre organizaciones, así como en su interacción con el contexto. Además, como conjunto de métodos, engloba los conocimientos desarrollados



mediante la búsqueda, las cuales contribuyen a mejorar estrategias que facilitan y promueven la circulación de mensajes entre los componentes internos y externos del organismo, así como con los diversos receptores presentes en su área.

Según Barquero en su libro *Comunicación Estratégica: relaciones públicas, publicidad y marketing* manifiesta que: La comunicación es el curso por el cual un ser u empresa (emisor) traslada impulsos figurados (palabras y escritos, o comunicación verbal y por gestos) con el único fin de cambiar la conducta de alguien más (receptor) que a su vez le mostrará a través de respuestas que ha obtenido dicha información. (Barquero, 2005, pág. 79)

Se define como el proceso a través del cual un individuo o una entidad corporativa (emisor) transmite estímulos simbólicos, ya sea a través del lenguaje y apuntes o mediante diálogos y señas, con el objetivo principal de influir en el comportamiento de otra persona (receptor). A su vez, el destinatario responde, evidenciando de esta manera la recepción y comprensión del contenido proporcionada por el transmisor.

Para Dolan & Martin en su libro “Los 10 mandamientos para la dirección de personas” señala que: La comunicación se precisa como un procedimiento doble de cambio de información entre por lo menos dos individuos o dos masas: emisor el que traslada, y el receptor el que obtiene la información, y el entendimiento porque la información debe tener un significado para el que recibe. (Dolan & Martin, 2002, pág. 106)

Se puede definir como un proceso bidireccional intercambiando reportes de más de una persona o grupos, donde el difusor desempeña el papel de transmisor y el destinatario asume la función del receptor del informe. La esencia de este proceso radica en la comprensión mutua, ya que el dato transmitido debe tener significado para el



perceptor, garantizando así un entendimiento efectivo. En este contexto, el intercambio se manifiesta como un flujo dinámico de mensajes que contribuyen al establecimiento de conexiones significativas entre los participantes en la interacción comunicativa.

- Procesos y Elementos de la Comunicación

Según Vertice en su *Manual de atención al cliente* define:

La comunicación es el desarrollo a través del cual se interactúa información entre más de un sujeto, siempre y cuando esta información se llegue a entender como uno lo desea o quiere. Transmitiendo conglomerados de información donde se utilizan señales y signos para intercambiar dicha información. (Vertice, 2009, pág. 26)

Se configura como un proceso en el que se intercambia datos con más de una persona, con la condición esencial de que dicha nota sea comprendida de acuerdo con las intenciones, anhelos, criterios y determinación de quienes participan en la interacción. Este intercambio implica la concesión de cúmulo de informes, empleando ademanes y símbolos para facilitar el flujo efectivo de mensajes entre los participantes.

En dicha obra hallamos diferentes procesos:

- Concepción del mensaje, en la cual se desarrolla la idea que se desea comunicar. La persona que lleva a cabo el proceso tiene un objetivo claro y está segura del contenido que quiere transmitir. A pesar de ello, la formulación del mensaje implica un despliegue del concepto que se pretende comunicar. El individuo encargado de este método tiene una asimilación evidente de la meta y está firmemente convencido del material que desea expresar.
- En la codificación del mensaje, una idea se convierte en un código que puede ser transmitido, asegurando que el receptor pueda entenderla. Durante este proceso, la noción se transforma en un sistema de signos que permite su difusión,



facilitando así la comprensión por parte del destinatario.

- La emisión del mensaje se lleva a cabo una vez que este ha sido codificado y se utiliza un canal adecuado. Una vez que la información ha sido transformada y se emplea un medio apropiado, se procede a transmitirla.
- La recepción del mensaje es por parte del receptor, siendo enviado este por el emisor. Durante la etapa de captación del texto, el destinatario, también conocido como destinatario, toma contacto con la información que ha sido enviada por el remitente. Este proceso implica la captación y comprensión del contenido transmitido, lo que permite que la información cumpla su objetivo de comunicación.
- Durante la interpretación del mensaje, el receptor, influenciado por sus ideas, experiencias, valores, entre otros aspectos, intenta comprender y captar el mensaje recibido. Esta fase es compleja, ya que involucra diversas funciones cerebrales. Mientras se desarrolla el proceso, el destinatario se ve afectado por sus propias concepciones, vivencias, principios y demás aspectos personales, en un intento por entender y percibir el contenido del texto que ha adquirido. Esta fase se caracteriza por ser la más compleja, dado que involucra diversas funciones cognitivas del cerebro.
- Una vez que se descifra un mensaje, se procede a evaluarlo para asimilar la información decodificada. Posteriormente, se realiza una valoración de la relevancia del mensaje para determinar la respuesta adecuada. Una vez que se ha decodificado un comunicado, se lleva a cabo una evaluación para comprender los detalles extraídos del mismo. Posteriormente, se realiza una apreciación acerca de la relevancia del texto, con el fin de determinar cuál será la reacción adecuada. Este proceso implica analizar y ponderar el contenido del aviso para tomar una

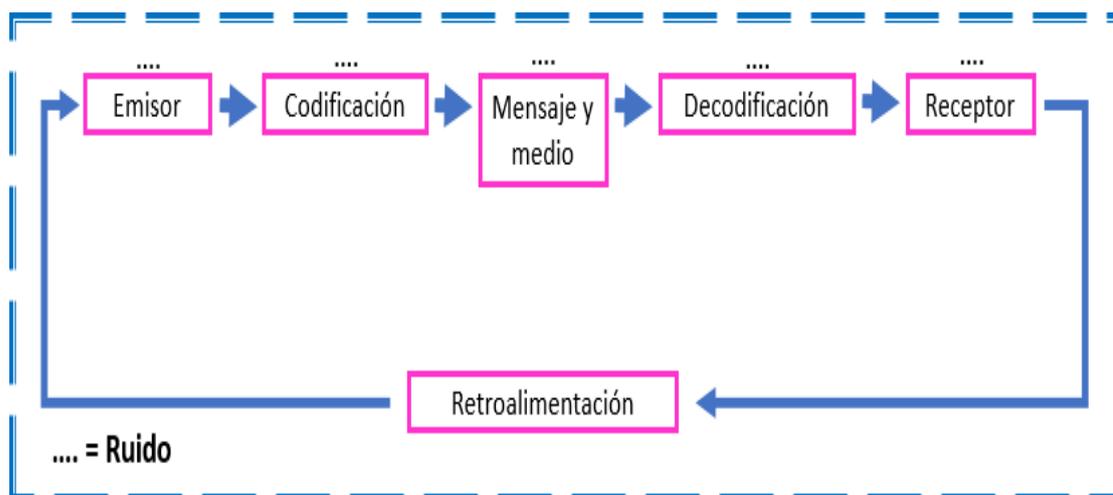
decisión informada sobre cómo proceder.

- La retroalimentación, también conocida como feedback, se refiere al método mediante el cual el destinatario proporciona una reacción al remitente en contestación al comunicado inicial, en función de las etapas anteriores del proceso de comunicación. De esta manera, el transmisor logra su meta al obtener una réplica al mensaje enviado.

Para Ivancevich et al (2006) en su libro *Comportamiento Organizacional* la definen como: “la transferencia de datos y sabidurías de un individuo o grupos a otros a través de signos básicos. Los signos básicos pueden ser orales o no orales” (p.23). La transmisión de datos y conocimientos de una persona o equipos hacia otros se lleva a cabo mediante señales fundamentales. Estos símbolos pueden adoptar formas tanto verbales como gestuales, y son utilizados como medios para compartir información de manera efectiva entre las partes involucradas.

### Figura 1

#### *Componentes básicos de la comunicación*



Fuente: *Comportamiento Organizacional* (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006)



### Componentes básicos de la comunicación:

Por otra parte, Vásquez (2006) en su libro *Habilidades Directivas Y Técnicas De Liderazgo* clasifica a los elementos del proceso de la comunicación de la siguiente manera:

- **Emisor:** “es el sujeto que inicia la comunicación y que, por tanto, espera una respuesta de un interlocutor o interlocutores. Si utiliza un estilo de comunicación asertiva es más probable que llegue a una comunicación fluida” (p.11). El actor central en el proceso de relación, conocido como difusor, asume el papel de iniciar la interacción y busca una respuesta de uno o dialogadores. La probabilidad de lograr un intercambio fluido se incrementa significativamente cuando el comunicante emplea una manera de conexión asertiva.
- **Receptor:** “es el sujeto que recibe el mensaje. Es muy importante la forma en la que se perciba el mensaje. Debe interpretar de forma correcta el mensaje, prestando buena atención y debe tener una buena actitud hacia el emisor” (p.11). El receptor, o receptores, son aquellos individuos que reciben el mensaje enviado por el emisor. La manera en que se percibe el mensaje es crucial, y para lograr una interpretación precisa, el receptor debe prestar una atención adecuada y mantener una actitud receptiva y favorable hacia el emisor.
- **Mensaje:** “será lo que se va a transmitir al receptor. Ha de ser adecuado a la capacidad de entender del receptor, en función de su preparación” (p.12). El contenido a transmitir, también conocido como mensaje, constituye aquello que se comunicará al receptor. Es esencial que este contenido sea apropiado y se adapte a la capacidad de comprensión del receptor, considerando su nivel de preparación y conocimientos. La relevancia y la adecuación del mensaje a la comprensión del receptor son aspectos fundamentales para una comunicación

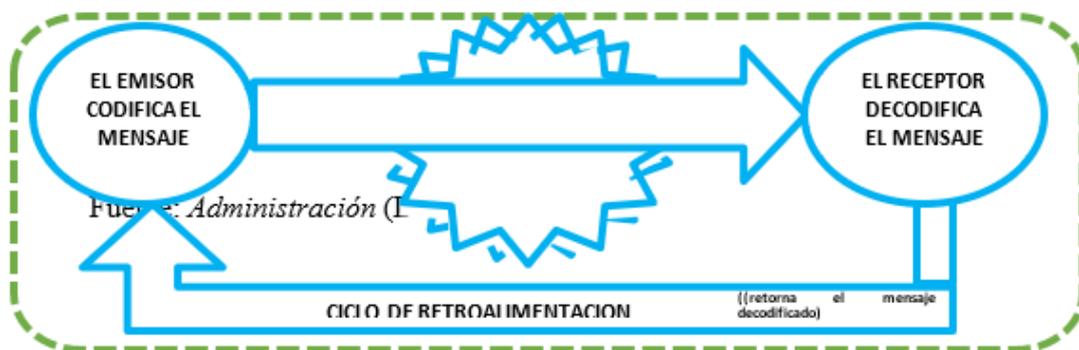
efectiva.

- **Canal:** “es la manera a través del cual el emisor envía el anuncio al receptor. Es importante elegir el canal adecuado” (p.12). El canal de comunicación se refiere a la vía mediante la cual el emisor transmite el mensaje al receptor. La selección de un canal apropiado es crucial para garantizar una transmisión efectiva del anuncio. Es fundamental tomar decisiones informadas sobre la elección del medio o canal, ya que esto influirá significativamente en la eficacia y comprensión del mensaje por parte del receptor.

A su vez Richard Daft en su libro *Administración* Daft (2005) nos da el siguiente modelo de comunicación:

## Figura 2

### *Proceso de Comunicación*



Fuente: Administración (Daft, 2005)

Pernice (2020) “La comunicación oral es aquella que se establece entre dos o más personas haciendo uso de un idioma o código compartido a través de un medio de transmisión físico” (p.23). Se configura como el proceso de interacción entre más de un individuo, utilizando un lenguaje o un sistema común, y llevándose a cabo a través de un medio físico de difusión. En este tipo de interacción, los individuos se expresan



verbalmente y comparten un sistema lingüístico para intercambiar información de manera directa.

- Negociación

Según Gomez (2008) en algunas de las comunicaciones que se establecen en las reuniones de trabajo como la negociación, ya sea directamente o por teléfono, se caracteriza por su espontaneidad e improvisación, y en ellas el lenguaje verbal (oral) y el lenguaje no verbal (gestos, posturas, miradas, etc.) adquieren gran importancia. (Gomez, 2008, pág. 9).

En ciertos contextos comunicativos, como los encuentros de labor o los acuerdos, ya sea en interacciones presenciales o por llamadas, se distinguen por su naturaleza espontánea e improvisada. En este tipo de situaciones, tanto el habla oral, que incluye la expresión verbal, como el lenguaje de expresión corporal, desempeñan un papel fundamental y adquieren una notable relevancia para la asimilación y efectividad de la comunicación.

- Entrevistas

Gomez (2008) nos dice que “hay otras circunstancias de comunicación que tienen un esquema previo, como es el caso de la entrevista de selección de personal, la exposición de resultados y la conferencia, en donde la espontaneidad se desplaza a un segundo plano” (p.10). Existen contextos de intercambios que siguen un patrón predefinido, tal como ocurre en instancias como el dialogo de elección de trabajadores, la presentación de conclusiones y la disertación. En estas situaciones, la improvisación cede terreno y se desplaza a un plano secundario, ya que se establece un esquema previo que estructura la comunicación de manera más planificada y organizada.



- Comunicación Escrita

Según Jakobson (1975), la comunicación escrita se establece a través de palabras o cualquier otro código escrito, donde el emisor escribe y el receptor lee, requiriendo que ambos compartan el conocimiento del código en cuestión para que la comunicación sea efectiva, a continuación, se describirán dos: La comunicación escrita constituye una modalidad de comunicación lingüística que se fundamenta en la utilización de símbolos gráficos con el propósito de transmitir un mensaje. Este tipo de comunicación se establece mediante la utilización de palabras u otros sistemas de escritura, en los cuales el emisor redacta y el receptor lee, siendo fundamental que ambos posean el dominio del sistema de escritura correspondiente para que la comunicación sea exitosa.

- Memorándum

Para León (2005) nos dice que “el memorando es una comunicación de carácter interno, que puede ser iniciada por cualquier integrante de la empresa o institución, con destino a cualquiera de los niveles jerárquicos de la organización (descendente, ascendente y horizontal)”. (p.137). El memorando, una forma de interacción organizada, puede ser iniciado por cualquier miembro de la compañía o entidad y dirigirse a distintos grados estructurados dentro de la organización, ya sea en sentido decreciente, creciente o en el mismo nivel. Este tipo de comunicado interno facilita la difusión de información dentro de la estructura organizativa, permitiendo la interacción eficiente entre sus distintos niveles y áreas.



- Oficio

León señala que:

Es un documento que se emplea para tratar asuntos, que pueden ser indistintos como comisiones, notificaciones, solicitudes, aclaraciones, etc., dentro de las dependencias correspondientes. El oficio también se utiliza para el trámite o la resolución de asuntos enlazados entre los intereses de un ciudadano cualquiera y los de la Administración Pública. (León, 2005, pág. 135).

El oficio es un tipo de documento utilizado para abordar una variedad de asuntos, que pueden incluir comisiones, nombramientos, notificaciones, solicitudes, aclaraciones, entre otros, dentro de las entidades correspondientes. Además, el oficio también se emplea en el proceso y resolución de cuestiones vinculadas entre los intereses de un ciudadano común y los de la Administración Pública, sirviendo como medio formal para la comunicación y el tratamiento de diversos temas.

- Medios de Comunicación

Según García (1999) “la conceptualización de un medio de comunicación es el producto de procedimientos progresivos e interactivo entre los varios referidos que de la propia muestra posee y que pone en conocimiento. Estos dos referidos son los objetos y el público” (p.05). La definición de un medio de comunicación emerge a través de procesos progresivos e interactivos entre distintos elementos inherentes a la muestra misma que se presenta y se comparte. Dichos elementos incluyen tanto los objetos que son tema de la comunicación como el público al cual se dirige.



- Medios Masivos

Según Fischer & Espejo (2011) “los medios masivos afectan a una elevada cantidad de individuos en un momento determinado como por ejemplo la televisión, cine, radio y prensa” (p.210) tienen un impacto significativo al alcanzar a un gran número de individuos simultáneamente, ejemplificado por plataformas como la televisión, el cine, la radio y la prensa.

Y por otra parte Domínguez: Es el contenido que se transmite del emisor y se recibe de forma exacta por diferentes conjuntos de receptores, obteniendo de esta manera, un gran público; el mundo los nota y reconoce como la radio, el periódico, la televisión entre otros. (Dominguez, 2012, pág. 12).

Es la información que el emisor transmite y es percibida de manera precisa por diversos conjuntos de receptores, logrando así una audiencia amplia que es reconocida a nivel global. Estos medios, tales como la radio, el periódico y la televisión, son identificados y reconocidos a nivel mundial.

- Medios Complementarios

Estos tienen un impacto en un número reducido de personas en un momento dado. También se les conoce como medios no convencionales.

- Medios Innovadores

Se refieren a las nuevas formas de promover productos, algunas tradicionales y otras extremadamente innovadoras.



- Categorías de Comunicación

He examinado una categorización de las modalidades de comunicación que distingue entre el tipo de código y símbolo, así como el lenguaje correspondiente que se utiliza principalmente para estructurar y transmitir mensajes.

- Comunicación Estructurada

Según Favaro (2006) “utilizan la escritura para comunicar temas de interés. Puede que la distribución sea pausada por causa de que tiene que cumplir los protocolos que están establecidas” (p.115). Se emplea la escritura como medio para comunicar asuntos relevantes dentro de la empresa. La distribución puede experimentar cierta demora debido a la necesidad de seguir rigurosamente los protocolos establecidos.

- Comunicación ascendente.

Para Ivancevich, Konopaske, & Matteson:

La comunicación ascendente encuentra canales que suben de los trabajadores de los niveles inferiores hacia sus superiores. Entre las vías de comunicación de este tipo más comunes podemos mencionar las cajas de sugerencia, juntas de apoyo, procedimientos de apelación y quejas. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, pág. 125)

Se refiere a los canales que van desde los trabajadores de niveles inferiores hacia sus superiores en la jerarquía de la empresa. Entre las vías de comunicación ascendente más frecuentes se incluyen las cajas de sugerencias, las reuniones de apoyo, los procedimientos de apelación y los mecanismos para expresar quejas.



- Comunicación descendente.

Ivancevich, Konopaske, & Matteson:

La comunicación desciende de los que hacen uso de los cargos superiores en la dependencia organizacional a los cargos inferiores nos menciona que las vías más comunes son los memorandos oficiales, instrucciones del puesto, declaración de normas, manuales, procedimientos, y publicaciones de la compañía. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, pág. 128)

Se destaca por fluir desde los líderes de niveles superiores en la organización hacia los niveles jerárquicos inferiores. Entre los canales más comunes de esta modalidad de comunicación se incluyen los memorandos oficiales, las directivas de los puestos, la promulgación de normativas, manuales, procedimientos y las publicaciones corporativas.

- Comunicación horizontal.

Para Favaro (2006) “la denominación responde a un concepto de comunicación plana y sitúa a los participantes en una misma escala de información” (p.21). El término "comunicación horizontal" se refiere a un modelo de interacción en el que los participantes comparten información de manera equitativa, colocándolos en el mismo nivel de acceso a la información.

Al respecto, Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006), manifiestan que “la comunicación horizontal es la que se traspone entre las funciones o cargos, de una organización dentro de un mismo nivel



jerárquico” (p.23). La comunicación lateral se describe como el intercambio de información que ocurre entre diferentes roles o funciones dentro de una organización, ubicados en el mismo nivel jerárquico.

- Comunicación diagonal.

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006), “la comunicación diagonal es la que atraviesa las competencias, puestos y niveles de la empresa con el fin de hacer la comunicación más eficaz en el esfuerzo y tiempo para la organización” (p.25). Se caracteriza por atravesar las competencias, roles y niveles jerárquicos dentro de una empresa, con el objetivo de optimizar la eficacia en el esfuerzo y el tiempo dedicados a la comunicación en la organización.

- Comunicación informal.

Para Favaro:

Es el tipo que abarca posturas corporativas, pero maneja conductos no oficiales. Es más veloz que la forma. El tráfico de información se difunde por vías de libres dentro de la empresa; el asignar información a los colaboradores de la empresa tiene como objetivo que informar a todos sobre lo que están obligados y quieren hacer, es una manera de promover la colaboración, la filiación y el sentir algo como propio; es así que de este modo el entorno laboral se torna acorde para la comodidad de los colaboradores. (Favaro, 2006, pág. 67).

Esta forma de comunicación, que se caracteriza por abordar posturas corporativas, opera a través de canales no oficiales, como



encuentros informales en pasillos o charlas alrededor del área de descanso. Es más sutil en comparación con las formas más formales. La circulación de información se lleva a cabo de manera libre dentro de la empresa, y compartir información con los colaboradores tiene como objetivo informar sobre obligaciones y aspiraciones. Esto contribuye a fomentar la colaboración, el sentido de pertenencia y la apropiación de las metas comunes. De esta manera, se crea un entorno laboral propicio para la comodidad y el bienestar de los colaboradores.

- Rumor

Para Favaro:

Se difunde por toda la organización esquivando los canales establecidos, en poco tiempo es conocido por toda la organización. Usualmente, se levantan basadas en reportes incompletos y de fuentes fragmentadas. Originadas por la falta de datos comprobados y verificados de las vías que correspondan. (Favaro, 2006, pág. 68)

Esta forma de comunicación se propaga por toda la organización eludiendo los canales establecidos, de manera que se vuelve rápidamente conocida por todos los miembros. Por lo general, se construye sobre informes incompletos y fuentes fragmentadas. Estas comunicaciones surgen debido a la ausencia de datos comprobados y verificados de fuentes adecuadas.



- Modos de Comunicación

Cada persona exhibe ciertos rasgos en su forma de comunicarse, y muchos de estos modos pueden facilitar o dificultar nuestras relaciones con el entorno y con otras personas.

- Comunicación asertiva.

Según Hofstadt & Gomez:

Las personas con este estilo de comunicación son capaces de demostrar sus ideas y juicios, resguardando y apreciando los derechos propios y de los demás. En suma, posibilita que los demás manifiesten con tranquilidad utilizando de manera posible y adecuada los principios conductuales de la comunicación. Cuyo objeto primordial es ser competente para manifestarse de la forma más adecuada y sin faltar el respeto a nadie, de esta forma al interactuar con una persona asertiva la conversación se vuelve una negociación. (Hofstadt & Gomez, 2013, pág. 49).

Las personas que poseen un estilo de comunicación asertivo tienen la capacidad de expresar sus ideas, sentimientos y juicios de manera clara, al mismo tiempo que respetan sus propios derechos y valoran los derechos de los demás.

- Comunicación pasiva.

Hofstadt & Gomez:

La comunicación pasiva que los individuos no protegen sus ideas y decisiones ante otros individuos. Es particular que este tipo de individuos no demuestren iniciativa para afrontar situaciones habituales, puede caracterizarse por ser una persona solitaria o muy fácil de influir y demuestra constantemente



inestabilidad. (Hofstadt & Gomez, 2013, pág. 49).

Se refiere a la tendencia de los individuos a no defender sus ideas y decisiones frente a otros. En este tipo de comportamiento, las personas suelen carecer de iniciativa para abordar situaciones cotidianas y pueden manifestar características como la tendencia a la soledad o una marcada susceptibilidad a la influencia externa. Además, este estilo de comunicación a menudo se asocia con una percepción constante de inestabilidad en la conducta.

- Comunicación agresiva.

Por último, Hofstadt & Gomez:

La comunicación agresiva es una conducta no asertiva. Este tipo de comunicación es totalmente opuesto a la comunicación pasiva. Debido que no respetan las opiniones, derechos, intereses y sentimientos de los demás individuos que están a su alrededor, se caracteriza por comportamientos agresivos, ofensivos y provocadores y sobre todo defender sus derechos pasando por encima de los derechos de los demás. (Hofstadt & Gomez, 2013, pág. 50).

Se refiere a la comunicación combativa en cual se distingue por su falta de decisión, representando un extremo opuesto a la comunicación retraída. Esta forma de interacción no solo ignora las reglas, puntos de vista, aficiones y afectos de los demás individuos presentes, sino que además se manifiesta a través de comportamientos belicosos, irrespetuosos y desafiantes. Es característica de aquellos que defienden sus propias facultades sin consideración por los privilegios de los demás, mostrando una clara falta de admiración hacia los demás.



### 2.2.1. Calidad de Servicio

En principio, según lo establecido por la Real Academia Española RAE (2017) se define la calidad como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, asimismo, al término servicio como, “acción y efecto de servir; tributo humano que compensa alguna necesidad social y que no consiste en la creación de bienes materiales”.

Los autores Kotler & Armstrong:

En el presente, con forme los productos y servicios se distribuyen en mayor cantidad, diversas organizaciones se trasladan a un nivel de ingenio de valoración para sus clientes. El hecho de ofrecer experiencias continuamente ha significado pieza fundamental del marketing de ciertas organizaciones. (Kotler & Armstrong, 2012, pág. 23).

Adicional a lo ya mencionado Kotler & Keller (2006) “calidad es el grupo de particularidades y marcas características de algún bien o servicio que intervienen para poder satisfacer necesidades evidentes o escondidas” (p.23).

#### Tabla 1

*Diferencia entre tangible y servicio*

Bienes físicos tangibles	Servicios tangibles
Homogéneos	Heterogéneos.
Producción y distribución separadas del consumo.	Procesos simultáneos de producción, distribución y consumo.
Una cosa.	Una actividad o proceso.
Valor esencial producido en la fábrica	Valor esencial producido en la interacción comprador-vendedor.



Los clientes no participan (normalmente) en el proceso productivo. Los clientes participan en la producción.

Se puede almacenar.

No se puede almacenar

Transferencia de la propiedad.

No hay transferencia de la propiedad

---

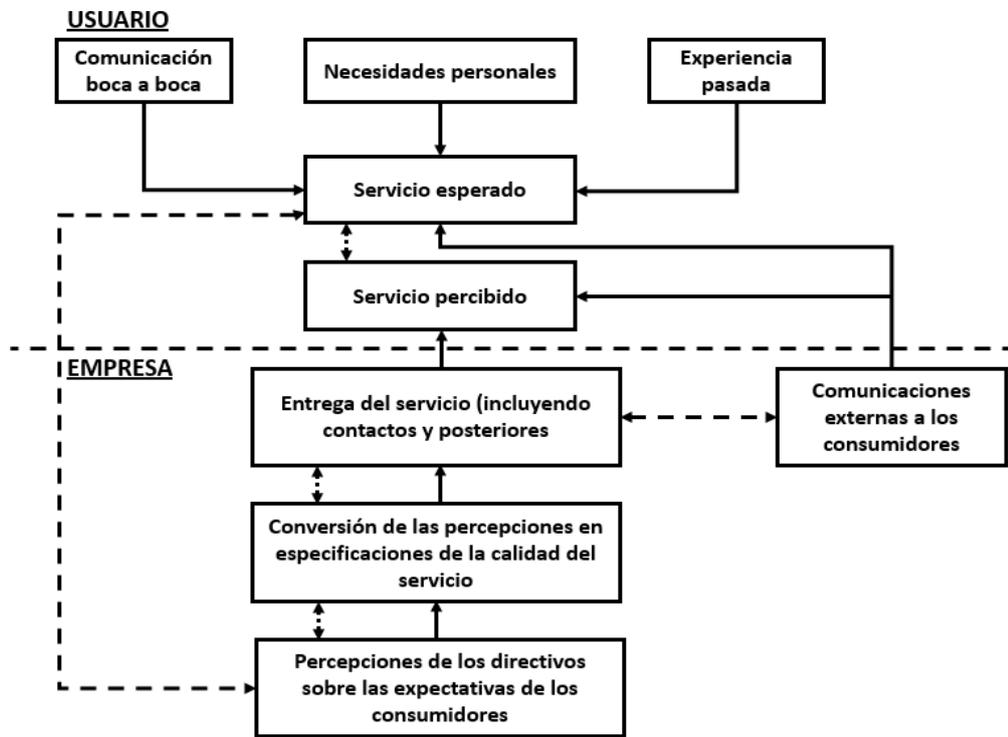
Fuente: Marketing y gestión de servicios (Gronroos, 2007)

De igual manera, abordando el concepto de servicio. Aunque la definición proporcionada por la Real Academia Española no se comprende en su totalidad, puede hacer referencia a determinadas actividades, generalmente intangibles, que buscan cubrir las demandas de los usuarios. Según Kotler, Bloom, & Hayes (2002), un servicio es cualquier tarea o beneficio que una de las partes puede obtener, siendo por lo general inmaterial y sin generar la posesión de ningún bien.

Según Merino (1999) “en la década de los 90's la Calidad de Servicio ha sido empleada, por el sector financiero, como una maniobra de diferenciarse hacia el logro potencial del éxito. La simulada relación de ésta afectó significativamente respecto a las tarifas; la satisfacción de los clientes y la lealtad han generado que ambas se conviertan no sólo en un as para la organización, sino también como un atrayente tema para ser investigado”.

**Figura 3**

*Modelo del análisis de las deficiencias o de los GAPS*



Fuente: Marketing Relacional (Christopher, Payne, & Ballantyne, 1994)

**Tabla 2**

*Principales teorías de calidad de servicio.*

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
Lehtinen (1982)	La calidad de servicio ocurre en la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa, existiendo tres dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva.
Parasuman, Zeithaml y Berry (1988)	La calidad de servicio es el resultado de comparar la percepción versus la expectativa del consumidor.
Grönroos (1988)	La calidad de servicio está compuesta por tres dimensiones: calidad técnica (que se da), calidad funcional (como se da) e imagen corporativa, las cuales influyen en la percepción de un cliente.
Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996)	La calidad de servicio la determina el consumidor, sobre la percepción del servicio que ha recibido.

Fuente: Marketing Relacional (Christopher, Payne, & Ballantyne, 1994)

Los autores definen al servicio de calidad como “la desigualdad que hay entre las expectativas y percepciones que tienen los clientes. De modo tal que, un cálculo ventajoso para las percepciones a causa que estas rebasen las expectativas. Implicando que estos recibirán un alto nivel de calidad percibida de la atención recibida y al mismo tiempo complacido con el servicio”.

Se identifican cinco dimensiones clave que serán consideradas como criterios para valorar la calidad del servicio.

- **Confiabilidad:** Se detalla cómo la capacidad de proporcionar un servicio asegurado de forma confiable y esencial es fundamental. Esto implica que una empresa cumpla con lo prometido (en cuanto a la entrega de servicios,



solución de problemas y fortalecimiento del valor). Los clientes prefieren a las organizaciones que cumplen con sus encargos, en particular aquellos relacionados con los bienes ofrecidos y las características clave del mismo. Cuando una empresa no proporciona la asistencia principal que los clientes esperan al adquirirlo, se enfrenta a una desconexión directa con sus clientelas.

- Capacidad de respuesta: Se hace referencia a la disposición para ofrecer servicios sin restricciones con el fin de resolver los inconvenientes de los clientes. Este aspecto destaca especialmente en la atención y rapidez para responder a solicitudes, consultas, quejas y problemas de los usuarios. La destreza de interactuar con los consumidores se mide a través de la época de espera para ser atendidos y las contestaciones a sus preguntas o soluciones a problemas. Es crucial que las empresas sean capaces de evaluar los procesos de prestación de bienes y atención a solicitudes desde la perspectiva del cliente, y no desde la óptica de la organización.
- Seguridad: Se define como la comprensión y educación de los colaboradores, el espacio de trabajo donde los trabajadores asisten con la organización para infundir confianza y seguridad en el consumidor. Este tipo de capacidades es esencial para las experiencias de alto riesgo que experimentan los consumidores al recibir servicios, esto que les causa sentir una cantidad de espacio necesaria para pagar los bienes.
- Empatía: El interés individualizado que la empresa muestra hacia sus clientes se describe como la atención personalizada y minuciosa que la organización brinda a sus consumidores. Este enfoque se origina en



proporcionar un servicio adaptado a las necesidades de cada cliente, lo que hace que estos se sientan únicos y especiales, percibiendo que la empresa comprende sus demandas. Por tanto, los clientes consideran fundamental recibir comprensión por parte de la organización, mientras que esta considera crucial ofrecer estos servicios personalizados a sus consumidores.

- Elementos tangibles: Los aspectos de la infraestructura física, equipamiento, personal y elementos de comunicación, constituyen elementos tangibles que incluyen la convicción y herramientas comunicativas. Estos elementos tangibles abarcan las herramientas físicas y las máquinas que intervienen en un servicio, así como su infraestructura y equipo, y especialmente la apariencia de los colaboradores.
- Por otro lado, Larrea (1991) proporcionó definiciones de los términos más comúnmente utilizados:
  - Servicio: Función pecuniaria relacionada con el sector franciscano de un procedimiento económico.
  - Servicio: Atención y solicitud hacia un consumidor.
  - Servicio Post-Venta: Característica del ámbito empresarial, relacionada con servicios adicionales como entrega, supervisión, atención a reclamos, etc.
  - Servicio: Beneficio monetario, precisión de la solución proporcionada por el proveedor ante la problemática o necesidad del consumidor.
  - Servicio: Tipo de interés definido; tipo de interés en el que



predominan los elementos intangibles, que comprenden una serie de servicios (tangibles e intangibles) en los que predominan estos últimos.

- Prestación principal: La prestación intangible subyace en la esencia de la acción dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Prestaciones accesorias: Esta ocurrencia del servicio se refiere a los servicios adicionales que se agregan al beneficio principal.
- Para comprender completamente el tema de la calidad del servicio, es necesario tener en cuenta la satisfacción del cliente, por lo que se presentarán algunas de las definiciones más relevantes sobre el tema.
- Según Philip Kotler (2001) define a la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas” (p.10)
- Para Zeithaml & Parasuraman la satisfacción es:
- La valoración que ejecuta el consumidor en razón a un bien o prestación que si bien llega a fracasar la ejecución de obligaciones y esperanzas, resultará en insatisfacción luego de consumir dicho bien o prestación” (Zeithamil & Parasuraman, 1993, pág. 26).



### 2.2.2. Niveles de Satisfacción

- Insatisfacción

Según lo entendido del libro de Kotler (2001) se logró entender que la insatisfacción es “una sensación íntima que percibe un individuo cuando experimenta un suceso específico que no llena lo esperado” (p.11).

- Satisfacción

Satisfacción, del latín *satisfactio* la RAE (2017) nos dice que “es el hecho y consecuencia de zacear una expectativa, el cumplimiento del deseo o del gusto” (p.49).

- Complacencia

“Coexiste una sensación muy grata que iza el nivel de bienestar individual; la complacencia demuestra el nivel con el que una persona realiza una acción determinada que le produce placer emocional” (Enriquez, 2017, pág. 38)

### 2.2.3. Expectativas

La expectativa surge de la sensación de optimismo que se experimenta ante la posibilidad de alcanzar una meta o algo relacionado con el logro personal.

- Servicio Deseado

Para empezar, los autores De la Parra & Madero (2003) “el cliente espera recibir de un servicio o producto relativamente excelente” (p.25).

- Servicio Tolerado

Por otro lado, De la Parra & Madero (2003) “la esperanza minúscula



admisible, esto refiere que el consumidor se encuentra poco satisfecho, esto acontece usualmente en el funcionamiento donde solo se oferta una o dos bienes” (p.26).

- Servicio Esperado

Finalmente, De la Parra & Madero (2003) explican que se refiere “al nivel mínimo en el cual la prestación o el bien deseado es satisfactorio en cierta medida” (p.26).

- Percepción

Según Robbing & Judge (2009) “es el procedimiento por el cual las personas fundamentan y explican las manifestaciones de los sentidos con el objetivo de conceder razón a lo que lo rodea” (p.18). Al respecto, los autores De la Parra & Madero (2003) “la percepción consiste en la forma en que somos conscientes de lo que experimentamos. Es la interpretación de cuanto vemos, oímos y sentimos” (p.06).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Asertivo:** “Es la habilidad social que permite comunicar su punto de vista de la mejor manera, conllevando un ambiente de armonía y tranquilidad”. (Enriquez, 2017, pág. 42) Es una capacidad interpersonal fundamental que facilita expresar ideas, opiniones y perspectivas de manera clara y efectiva. Al hacerlo, no solo se asegura que el mensaje sea comprendido correctamente, sino que también se fomenta un ambiente de respeto mutuo, armonía y calma. Esta habilidad contribuye a generar un clima de confianza donde las conversaciones fluyen de forma natural y se evitan malentendidos, lo que a su vez promueve relaciones más saludables y productivas tanto en el ámbito



personal como profesional.

**Calidad de servicio:** “Es el conglomerado de particularidades y atributos diferentes de un bien o prestación que influyen la amplitud de zacear lo exigencias evidentes o escondidas”. (Enriquez, 2017, pág. 42) Es el conjunto diverso de características, propiedades y cualidades únicas que posee un bien o servicio. Estas particularidades juegan un papel crucial en cómo dicha prestación puede satisfacer de manera efectiva tanto las necesidades y expectativas explícitas del consumidor, como aquellas que no son tan evidentes a primera vista Este abanico de atributos no solo determina la capacidad del producto o servicio para cumplir con las exigencias visibles, sino que también influye en su habilidad para anticiparse y cubrir aquellas demandas implícitas o más sutiles que el cliente podría no haber articulado. De forma directa, estas cualidades contribuyen a una experiencia integral y satisfactoria para el usuario

**Canal de comunicación:** “Método de transferencia por el cual se transmiten diversas señales conductoras de mensaje entre el emisor y receptor”. (Enriquez, 2017, pág. 43) Es un procedimiento de transferencia mediante el cual se envían múltiples señales que transportan información entre dos partes clave, el emisor y el receptor. A través de este método, se facilita el intercambio de datos o mensajes, permitiendo que la información viaje de manera efectiva desde su punto de origen hasta su destino final. Este proceso involucra la utilización de señales conductoras que pueden adoptar diferentes formas, como ondas electromagnéticas, señales eléctricas o impulsos digitales, dependiendo del medio de transmisión utilizado. La eficiencia de este método radica en su capacidad. para garantizar que el mensaje se mantenga intacto durante su recorrido, asegurando que el receptor lo interprete correctamente y de acuerdo con la intención original del emisor. De esta manera, se establece una comunicación fluida y coherente entre ambos actores.



**Comunicación organización:** “Procedimiento con el grupo absoluto de información que se traspa entre elementos de una organización, a su vez entre éstas y sus diversas concurrencias del exterior”. (Enriquez, 2017, pág. 43) Es un proceso que abarca la totalidad de la información que se intercambia tanto entre los distintos componentes internos de una organización como entre la organización misma y los actores externos con los que interactúan. Este procedimiento garantiza que el flujo de datos fluya de manera eficiente, a incluir todas las áreas y niveles dentro de la estructura organizativa, facilitando la coordinación y la toma de decisiones. Además, asegura que la comunicación con entidades externas, como clientes, proveedores, socios o reguladores, se realice de manera adecuada, transmitiendo de forma clara y completa la información necesaria para el desarrollo de las relaciones comerciales o institucionales. Este mecanismo no solo permite que los diferentes departamentos y elementos de la organización se mantengan distribuidos con los objetivos y estrategias generales, sino que también favorece una interacción coherente y efectiva con el entorno externo, asegurando así una gestión más integral.

**Complacencia:** “Es una sensación grata que iza nivel de bienestar a niveles que superan la bonanza y gozo”. (Enriquez, 2017, pág. 43) Es una experiencia placentera que eleva el estado de bienestar personal a alturas que van más allá de lo percibido como prosperidad o felicidad. Esta sensación, al ir más allá de la satisfacción habitual, genera una plenitud que trasciende la simple alegría, proporcionando una profunda sensación de realización y emocional No solo se trata de alcanzar un estado de comodidad o disfrute, sino de experimentar un bienestar tan elevado que abarca tanto el cuerpo como la mente, envolviendo a la persona en un estado de armonía interior que supera las expectativas de bonanza material o satisfacción inmediata

**Estilos de comunicación:** “Cada individuo es poseedor de una particularidad para



comunicarse, muchos de estos estilos ayudan a relacionarnos de la mejor manera con el entorno, como también dificultarnos al momento de establecer vínculos y relaciones con otras personas”. (Enriquez, 2017, pág. 43) la persona tiene una forma única y particular de comunicarse, lo que significa que el modo de interacción varía ampliamente de un individuo a otro. Algunas de estas formas de comunicación pueden ser especialmente efectivos para ayudarnos a conectarnos y relacionarnos de manera positiva con nuestro entorno, facilitando el desarrollo de relaciones sólidas y armoniosas. Sin embargo, también existen estilos que, en determinadas situaciones, pueden generar barreras o dificultades a la hora de establecer vínculos cercanos o crear conexiones con otras personas. Estas diferencias en la manera de expresarse pueden influir en cómo se percibe el mensaje, lo que a veces da lugar a malentendidos o complicaciones en la interacción. La habilidad para adaptarse a diversos contextos y ajustar el propio estilo de comunicación se vuelve fundamental para evitar obstáculos y mejorar la calidad de las relaciones interpersonales

**Insatisfacción:** “Es una sensación íntima que percibe un individuo luego de recibir un bien o prestación totalmente diferente a la ofrecida”. (Enriquez, 2017, pág. 43) Es una experiencia profundamente personal que una persona percibe cuando recibe un bien o servicio que resulta completamente distinto a lo que le había prometido o ofrecido originalmente. Esta sensación puede generar una mezcla de sorpresa, decepción o desconcierto, ya que las expectativas creadas en torno al bien o prestación no se alinean con la realidad del resultado final. El contraste entre lo que se esperaba recibir y lo que efectivamente se obtuvo puede afectar emocionalmente a la persona, llevándola a reflexionar sobre la confiabilidad del proveedor o la calidad del servicio.

**Medios de comunicación:** “La conceptualización a modo de ambiente comunicacional el cual se desenlaza de un procedimiento escalonado e intercambiado



entre los referidos que la particular muestra posee y que ella misma coloca en comunicación”. (Enriquez, 2017, pág. 44) La idealización como un entorno comunicacional implica la creación de un espacio donde se lleva a cabo un proceso gradual y estructurado de intercambio entre los distintos elementos o actores involucrados. Este proceso se desarrolla de manera escalonada, avanzando en fases que permiten que las ideas, mensajes o información fluyen de forma ordenada entre las partes. Los elementos particulares que la comunicación en sí misma posee un papel crucial, ya que son los que determinan el ritmo y la dinámica de este intercambio. que se genera un diálogo efectivo, ya que cada uno aporta su propia perspectiva y contribuye a la construcción conjunta de un mensaje. A medida que esta interacción se desarrolla, se establecen canales de comunicación que no solo reflejan las características propias de los participantes, sino. que también facilitan una mejor comprensión mutua y un flujo continuo de información entre todos los referidos en el proceso

**Negociación:** “Es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios a dos o más partes”. (Enriquez, 2017, pág. 44) Es un proceso de interacción deliberado que busca establecer una dinámica en la cual dos o más partes involucradas se vean favorecidas. Este esfuerzo colaborativo se orienta hacia la creación de un ambiente en el que todas las partes participantes puedan obtener ventajas o beneficios, ya sea en términos económicos, sociales, profesionales o emocionales.

**Procesos de comunicación:** “La comunicación es el desarrollo a través del cual se interactúa información entre dos o más individuos, siempre y cuando esta información se llegue a entender como lo uno desea, quiere, opina y decide”. (Enriquez, 2017, pág. 44) La nota es el proceso fundamental mediante el cual se intercambia indagación entre dos o más personas. Este proceso no solo implica la transmisión de datos o mensajes, sino que también abarca el desarrollo de un entendimiento mutuo entre los participantes. Para



que la comunicación sea efectiva, es crucial que la información intercambiada sea comprendida de manera que refleje con precisión las intenciones, deseos, opiniones y decisiones de cada individuo. Es decir, la comunicación no se limita a la mera transferencia de palabras, sino que también incluye la capacidad de interpretar y responder a los mensajes de manera que se alineen con las expectativas y perspectivas de los interlocutores.

**Percepción:** “Entendimiento principal de algo conducto de las señales que emiten los sentidos”. (Enriquez, 2017, pág. 44) Es la comprensión fundamental que se obtiene a partir de la interpretación de las señales que son captadas a través de nuestros sentidos. Este entendimiento se basa en cómo los sentidos perciben y procesan la información del entorno, permitiendo que formemos una idea clara sobre un objeto, situación o fenómeno específico. Los sentidos, como la vista, el oído, el tacto, el gusto.

**Satisfacción del cliente:** “Es el horizonte sobre el cual cada consumidor desenlaza luego de equiparar la rentabilidad, que nota de un bien con lo que esperaba de este”. (Enriquez, 2017, pág. 44) Es la perspectiva general o el marco de referencia que cada consumidor forma después de evaluar y comparar la rentabilidad o el valor que perciben en un bien con respecto a sus expectativas iniciales. Este horizonte de evaluación se establece cuando el consumidor analiza si el producto o servicio cumple con los estándares y beneficios que anticipaba antes de la compra. El proceso implica sopesar la calidad, utilidad y eficacia del bien en relación con las expectativas y promesas realizadas por el proveedor. Así, el consumidor determina si el bien no solo satisface sus necesidades y deseos, sino que también proporciona un valor que justifica la inversión realizada. En este contexto, el horizonte del consumidor se configura en función de cómo percibe el equilibrio entre el rendimiento del bien y sus expectativas previas, influyendo en su nivel de satisfacción.



**Tipos de comunicación:** “Las formas de comunicación que establece diferencias de acuerdo con la clase de código y símbolo, y el correspondiente lenguaje que predominantemente se utilice para organizar y emitir mensajes”. (Enriquez, 2017, pág. 44) Las modalidades de comunicación que determinan variaciones basadas en el tipo de signo y emblema empleado, así como el lenguaje predominante que se utiliza para estructurar y transmitir recomendaciones, son fundamentales para entender cómo se establecen diferencias en la comunicación. Cada forma de comunicación se distingue por los caracteres específicos y los distintivos que se utilizan, que a su vez están estrechamente relacionados con el lenguaje predominante en el contexto en el que se lleva a cabo el intercambio. La manera en que se organizan y se emiten los mensajes está influenciada por el lenguaje y los códigos utilizados, los cuales ayudan a definir el estilo y la claridad de la comunicación.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó en el personal que labora en la sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, que corresponde a la Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos, en el municipio ubicada en el jirón Independencia N° 210 del distrito de Ilave, de la provincia de El Collao, en el departamento de Puno. Así mismo también a la población usuaria que pertenecen a la misma jurisdicción.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio comprendió el periodo de diciembre del año 2023 hasta el primer trimestre del año 2024.

#### 3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en la investigación es cuantitativo, la cual se define como el conjunto de procedimientos que siguió el investigador para hacer de su actividad una práctica científica; incluye varios pasos esenciales: observación de los fenómenos a estudiar, Rodríguez & Pérez (2017) señalan: “como la formulación de una hipótesis para explicar dichos fenómenos y para verificar o comprobar la verdad de los enunciados deducidos a partir de la experiencia” (pág. 137).

#### 3.4. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Dicha investigación es de tipo descriptivo porque “analiza de que se trata la manifestación de la anomalía estudiada y sus mecanismos. Las investigaciones intentan determinar la influencia o dependencia entre diferentes variables o peculiaridades de la



unidad de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 58). Por lo tanto, nos resta decir que el proceso científico depende de las precisiones conceptuales que se manejen en el proceso metodológico y la identificación del tipo de investigación que se ha realizado a efectos de establecer con claridad los límites que esta determina por sus propias características.

### **3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es no experimental, transversal por conveniencia dicha investigación explicada según Carrasco (2006); “Este tipo de diseño se emplea para llevar a cabo investigaciones centradas en observar y analizar eventos o situaciones concretas de la realidad, capturándolos en un instante específico del tiempo. Su propósito es describir detalladamente los fenómenos estudiados, identificar patrones, o características particulares en un contexto definido, y servir como base para estudios posteriores o análisis comparativos” (pág.72).

### **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1 Población**

En la investigación se ha considerado 70 agentes de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y 70 del público usuario de la ciudad de Ilave.

Se define a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 139)



### **3.6.2 Muestra**

Está constituida por 70 agentes de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, que son el total de trabajadores permanentes en el mismo distrito de Ilave, para evaluar la variable Comunicación Organizacional.

Además, se ha considerado de 70 personas que han sido elegidas al azar por conveniencia para el presente estudio; para evaluar la variable Calidad de Servicio. “Es aquella que incluye a todos los individuos de una población en el estudio, garantizando que los resultados reflejen exactamente las características y opiniones del conjunto total”. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 139)

## **3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

### **Criterios de Inclusión**

- Personal que labora en la Sub Gerencia
- Personal que tiene trato directo con la comunidad
- Mayores de Edad
- Población que coadyuve la investigación

### **Criterios de Exclusión**

- Personal que ya no labore en la sub gerencia
- Personal que tenga días trabajando en la sub gerencia
- Pobladores menores de edad



## **3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.8.1 Técnicas**

Para el estudio de investigación se aplicó la encuesta que fue aplicado en el personal de seguridad ciudadana y la población usuaria del Municipio de El Collao – Ilave Puno 2023; esto con el objetivo de plasmar la información en cuadros estadísticos y realizar el análisis correspondiente.

### **3.8.2 Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, en donde se usó la ficha técnica para la variable Comunicación Organizacional que fue dirigida para los agentes de seguridad ciudadana y Calidad de Servicio a la población usuaria elegidas al azar.

Esta ficha técnica del autor Iván Tito Cerna Castro, quien adaptó el cuestionario de SERVQUAL para fines de su investigación realizada en el hospital de Cañete, además de contextualizarlo generó ítems acordes a su investigación. Así mismo para nuestra investigación lo consideramos como un referente importante. El instrumento del cuestionario es de tipo Likert, que se evalúa con cinco niveles de respuesta y son:

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. Algunas veces
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca



Según Tamayo y Tamayo (2006), señalan que “el cuestionario contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permitiendo, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; para reducir la realidad a cierto número de datos esenciales y precisos” (p.54),

### Tabla 3

*Ficha Técnica del Cuestionario Comunicación Organizacional y Calidad de Servicio*

<b>Ficha Técnica del Cuestionario Comunicación Organizacional y Calidad de Servicio.</b>	
<b>Autor</b>	Iván Tito Cerna Castro
<b>Año</b>	2022
<b>Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Técnicas de recolección</b>	Encuesta
<b>Ámbito de aplicación</b>	Hospital de Cañete
<b>Forma de administración</b>	Se realizó de manera presencial a través de encuestas administradas realizadas al personal del hospital.
<b>Variables evaluadas</b>	Se dividió en tres dimensiones: gestión administrativa, flujos de comunicación y entorno laboral. Contenía de 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert. Se dividió en tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Contenía de 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert.
<b>Número de ítems</b>	40 ítems en total, del 1 al 20 correspondientes a las variables de comunicación organizacional y del 21 al 40 a la variable de calidad de servicio.



---

**Ficha Técnica del Cuestionario Comunicación Organizacional y Calidad de Servicio.**

---

**Fiabilidad**

El cuestionario fue aprobado por su confiabilidad a través de Alpha de Cronbach, obteniendo valores de 0.789 y 0.923 respectivamente, considerando altamente fiables.

---

**Validez**

El instrumento fue validado por tres jurados expertos en las preguntas planteadas.

---

Se empleó un ensayo piloto a 10 personas asistencial de otra institución.

---

Fuente: elaboración propia.

Cerna (2022), en su investigación, elaboro el instrumento de acuerdo a los aspectos abordados en su investigación, el cual fue validado a través del juicio de expertos, con lo que se acredita que el referido instrumento fue construido de cero a pesar de haber tomado tres variables de SERVQUAL. Asimismo, luego de su validación y aprobación se vuelve un instrumento viable para guiar futuras investigaciones como la nuestra.

### 3.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 4**

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Rangos</b>
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional según los autores Garrido y Putnam (2018), es muy importante en flujos de cualquier entidad privada o pública brindar los objetivos de esta, si el objetivo no es bien difundido o expresado llegaran a la meta establecida por la entidad.	La variable se dividió en tres dimensiones: Gestión Administrativa y Gestión Organizacional	Flujos de Comunicación Horizontal y redes	Planificación Organizacional Dirección Control	1, 2,	Escala de Likert	Bajo 20 - 46
					3, 4,		
					5, 6,	10, 11,	Acceptable 47 - 73
					7	12, 13,	Alto 74 - 100
						14	
						4. Casi siempre	
						5 Siempre	
			Entorno laboral	Usuarios proveedores Infraestructura Tecnología	15, 16, 17, 18, 19, 20		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Calidad de Servicio	Según Valls et al (2017), dice que la evaluación de calidad de servicio es más difícil de ser percibida a diferencia de un producto tangible.	La variable se dividió en tres dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Sus indicadores lo conforman 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert.	Fiabilidad	Atención	21, 22,	Escala de Likert	Bajo 20 - 46
				Información personal	23, 24,		
				Compromiso	25, 26, 27		Aceptable 47 - 73
							Alto 74 - 100
				Equipos	28, 29,		
				Instalaciones	30, 31,		
				Tiempo de servicio	32, 33		
				Medidas	34, 35,		
				Prevención	36, 37,		
				Desempeño	38, 39,		
				Calidad	40		

Fuente: Elaboración propia.



### **3.10. PROCESAMIENTO DE DATOS**

El análisis de los datos se llevará a cabo mediante el uso del software estadístico SPSS versión 26. Además, emplearemos estadísticas descriptivas para generar tablas y gráficos. Esto nos permitirá calcular: indicadores de centralización y dispersión. Por otro lado, aplicaremos estadísticas inferenciales, las cuales nos posibilitaran obtener conclusiones generales a partir del estudio de la población, hasta concluir el análisis.

Hacemos nuestra definición de Hernández et al (2010) “la contratación de hipótesis se hará con el método descriptivo, para determinar si se aceptan o se rechazan las hipótesis planteadas” (p.264).



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Estadística descriptiva de la Variable 1:

Comunicación Organizacional del personal de Sub Gerencia de Municipalidad Provincial El Collao – Ilave.

**Tabla 5**

*Estadística Descriptiva para la variable Comunicación Organizacional*

<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	7	10.00%
Aceptable	20	28.6%
Alto	43	61.4%
Total	70	100.0%

Fuente: elaboración propia

En esta tabla 5 se puede observar que el 28.6% del personal de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave presenta un nivel aceptable en la Comunicación organizacional, un 61.4% este nivel es alto y un 10.0% es bajo.

De tal manera podemos observar los resultados con una amplia mayoría de las voces 61,4%; resuena en un tono alto, elogiando una comunicación sólida y efectiva. En este sentido el personal de la Sub Gerencia representa un entorno

donde la superación de dificultades y el entendimiento van acordes a la solución de obstáculos.

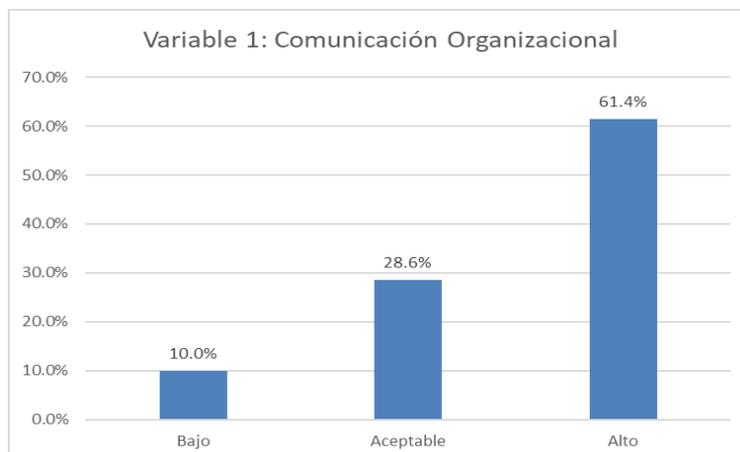
Por otro lado, una parte significativa 28,6%, describe la comunicación como aceptable. Este grupo, que se encuentra en un punto intermedio, percibe áreas de mejora, pero sin perder el equilibrio necesario para mantener el funcionamiento frecuente. Aquí la comunicación es como un arroyo que avanza con calma, cumpliendo su misión con la población ilaveña.

Finalmente, una pequeña pero importante minoría 10%; señala que la comunicación es baja. Esta voz, aunque reducida, alerta sobre los rincones donde el flujo comunicativo necesita revitalizarse.

En conclusión, el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana avanza con una comunicación que inspira confianza y eficiencia. Sin embargo, no se debe perder de vista que, como toda estructura viva, hay fragmentos que requieren atención, ajustes y un renovado esfuerzo para que cada voz sea escuchada y cada mensaje alcance su destino.

#### Figura 4

*Gráfico para la variable Comunicación Organizacional*



Fuente: elaboración propia



La variable *Comunicación Organizacional* nos presenta tres (03) dimensiones: Gestión Administrativa, Flujos de Comunicación, Entorno Laboral, de los cuales vamos a ver sus resultados.

**Tabla 6**

*Estadísticos descriptivos para la dimensión 1: Gestión Administrativa*

Gestión administrativa	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas?	0	0.0%	1	1.4%	21	30.0%	36	51.4%	12	17.1%	70	100.0%
¿Usted considera que el Municipio brinda la información oportuna?	3	4.3%	10	14.3%	22	31.4%	20	28.6%	15	21.4%	70	100.0%
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan de su asistencia profesional?	0	0.0%	2	2.9%	30	42.9%	28	40.0%	10	14.3%	70	100.0%
¿Usted considera que el personal de seguridad	0	0.0%	7	10.0%	34	48.6%	23	32.9%	6	8.6%	70	100.0%



Gestión administrativa	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ciudadana brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de seguridad y de acuerdo con las normativas vigentes en todas las situaciones que lo ameriten?												
¿Usted considera que el Municipio es un lugar fiable para atender en cualquier horario?	2	2.9%	6	8.6%	34	48.6%	20	28.6%	8	11.4%	70	100.0%
¿Usted considera que el alcalde de la municipalidad es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a cabalidad sus obligaciones?	2	2.9%	8	11.4%	16	22.9%	24	34.3%	20	28.6%	70	100.0%
¿Usted considera que los jefes de áreas del municipio cumplen con rotar al personal de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas?	3	4.3%	12	17.1%	36	51.4%	13	18.6%	6	8.6%	70	100.0%

Fuente: elaboración propia.



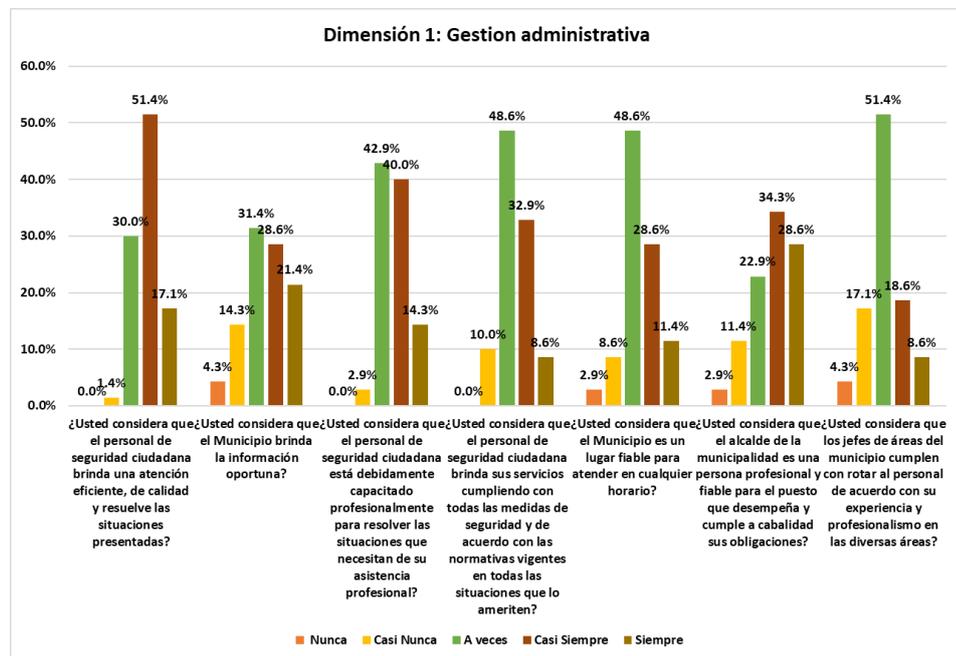
La tabla 6 muestra cómo los ciudadanos perciben la administración provincial y municipal y la jerarquía de seguridad de los ciudadanos de El Collao - Ilave. La mayoría consideró que los agentes de seguridad ciudadana "casi siempre" brindaron una atención efectiva y resolvieron las situaciones cuando se presentaron, aunque una minoría consideró que esto sólo "a veces". Sobre si la información brindada por el gobierno de la ciudad es oportuna, las opiniones de la gente se dividieron entre "a veces" y "casi siempre", reflejando cierto descontento.

En cuanto a la formación profesional del personal de seguridad civil, se encontraron algunas deficiencias, ya que la mayoría consideró que sólo "a veces" recibían una formación suficiente. Respecto al cumplimiento, la mayoría de comentarios dijeron que ocurre "a veces" y "casi siempre", sugiriendo una percepción de cumplimiento parcial. En cuanto a la confiabilidad de los servicios municipales siempre, las respuestas mostraron que esta confiabilidad es limitada, predominando la opción "a veces". Aunque también hubo críticas, una gran parte de los encuestados habló positivamente de la profesionalidad del alcalde.

Por último, la rotación del personal basada en la experiencia y los conocimientos se consideró apropiada sólo "a veces", lo que indica áreas de mejora. En general, hubo una percepción moderadamente positiva en algunas áreas, pero también se identificaron áreas clave a las que prestar atención, como la formación, el cumplimiento normativo y la rotación de personal.

**Figura 5**

*Gráfico para la dimensión 1: Gestión Administrativa*



Fuente: elaboración propia.

**Tabla 7**

*Estadísticos descriptivos para la dimensión 2: Flujos de Comunicación*

Flujos de comunicación	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Usted considera que el Municipio cuenta con los equipos necesarios para brindar servicios de manera oportuna la población y estos son distribuidos según sus necesidades en los diferentes servicios?	0	0.0%	5	7.1%	31	44.3%	28	40.0%	6	8.6%	70	100.0%
¿Usted considera que las	0	0.0%	7	10.0%	22	31.4%	40	57.1%	1	1.4%	70	100.0%



Flujos de comunicación	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
instalaciones del Municipio son las adecuadas para brindar una atención óptima y mantienen un buen estado?												
¿Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal de seguridad ciudadana es el tiempo adecuado?	1	1.4%	6	8.6%	27	38.6%	21	30.0%	15	21.4%	70	100.0%
¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad es de calidad y la población tiene buenas referencias de los mismos?	0	0.0%	3	4.3%	41	58.6%	19	27.1%	7	10.0%	70	100.0%
¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana es completo e integrado?	0	0.0%	4	5.7%	28	40.0%	28	40.0%	10	14.3%	70	100.0%
¿Usted considera que los pobladores son atendidos con una capacidad de respuesta	1	1.4%	2	2.9%	19	27.1%	42	60.0%	6	8.6%	70	100.0%



Flujos de comunicación	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
adecuada y oportuna?												

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7 se puede observar las opiniones sobre el tráfico de comunicaciones municipales están divididas. En cuanto al equipamiento necesario para garantizar un servicio oportuno, la mayoría de los encuestados cree que "a veces" se proporciona según las necesidades (44,3%), mientras que el 40% cree que es "casi siempre". Aunque la percepción sobre la eficiencia en la asignación de recursos es baja, todavía hay margen de mejora en este ámbito.

Respecto a las instalaciones del ayuntamiento, el 57,1% las considera "casi siempre" adecuadas, mientras que el 31,4% afirma que lo son "a veces". Esto muestra que, si bien estas instituciones reciben comentarios positivos, un gran número cree que podrían optimizarse para brindar una mejor atención y mejores condiciones.

En cuanto al tiempo de espera para acceder al servicio, las respuestas muestran una distribución equilibrada. El 38,6% de las personas piensa que "a veces" es adecuado y el 30% piensa que "casi siempre" es adecuado. Sin embargo, el 21,4% cree que los tiempos de espera son siempre adecuados, lo que indica que, si bien muchas personas están de acuerdo con los tiempos de espera, todavía creen que pueden producirse retrasos.

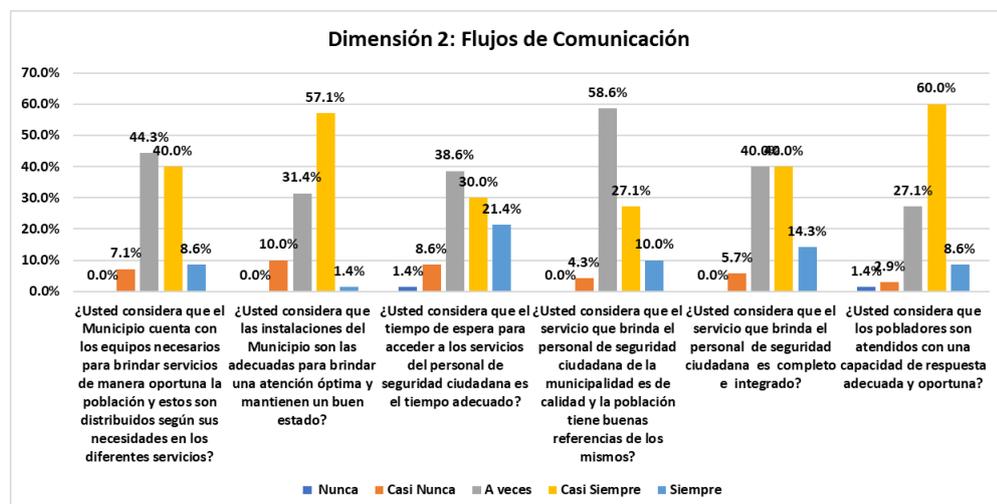
En cuanto a la calidad de los servicios prestados por los agentes de seguridad pública, la mayoría (58,6%) indicó que la calidad era "a veces" buena, mientras que el 27,1% consideró que era "casi siempre" buena. Esto sugiere que,

a pesar de las afirmaciones positivas, la calidad de los servicios no siempre es constante, lo que puede afectar la percepción general de la población. Respecto a si el servicio es completo e integrado, el 40% de los encuestados dijo "a veces" y otro 40% "casi siempre". Este equilibrio indica que el servicio cumple con algunos aspectos de los requisitos, pero no satisface plenamente a todos los usuarios.

Finalmente, la capacidad de responder adecuada y rápidamente a los residentes es uno de los aspectos más destacables, ya que el 60% de los encuestados afirma que sucede "casi todo el tiempo". Sin embargo, el 27,1% cree que esto sucede "a veces", lo que indica que todavía hay situaciones en las que no se puede lograr una atención plena y eficaz. En general, se encontró que los procesos de comunicación de la ciudad eran generalmente efectivos, pero había áreas de mejora en la asignación de recursos, la calidad del servicio y la coherencia del servicio al cliente. Estas áreas clave ofrecen una oportunidad para fortalecer la gobernanza del gobierno local y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

## Figura 6

Gráfico para la dimensión 2: Flujos de Comunicación



Fuente: elaboración propia.



**Tabla 8**

*Estadísticos descriptivos para la dimensión 3: Entorno laboral*

Entorno laboral	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N. °	%	N. °	%	N. °	%	N. °	%	N. °	%	N. °	%
¿Usted considera que el Municipio toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19?	3	4.3%	1	15.7%	2	30.0%	2	30.0%	1	20.0%	7	100.0%
¿Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos o accidentes dentro del municipio?	3	4.3%	8	11.4%	4	61.4%	6	8.6%	1	14.3%	7	100.0%
¿Usted considera que el Municipio brinda la seguridad dentro de sus instalaciones?	0	0.0%	8	11.4%	2	35.7%	1	27.1%	1	25.7%	7	100.0%
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades?	7	10.0%	6	8.6%	1	21.4%	2	40.0%	1	20.0%	7	100.0%



Entorno laboral	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%
¿Usted considera que el Municipio realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda en todas las áreas correspondientes?	1	1.4%	5	7.1%	2 1	30.0 %	2 6	37.1 %	1 7	24.3 %	7 0	100.0 %
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana cumple un buen desempeño en sus labores diarias?	1	1.4%	9	12.9%	1 7	24.3 %	2 9	41.4 %	1 4	20.0 %	7 0	100.0 %
¿Usted considera que el Municipio cuenta con profesionales de calidad para la atención a los pobladores y están distribuidos de acuerdo con las áreas correspondientes?	1	1.4%	6	8.6%	1 8	25.7 %	4 1	58.6 %	4	5.7%	7 0	100.0 %

Fuente: elaboración propia.

La tabla 8 muestra la percepción de la gente sobre el ambiente de trabajo en la administración de la ciudad. Las respuestas fueron mixtas con respecto a las medidas de seguridad tomadas en relación con Covid-19: el 30% de los encuestados dijo que eran "casi siempre" y el 20% "siempre", lo que refleja moderación en la gestión, pero sigue siendo una necesidad. Áreas de mejora. En cuanto al cumplimiento de las tareas de los gestores regionales y prevención de



riesgos, más del 60% de los vecinos cree que la implementación se está llevando a cabo y el grado de cumplimiento es alto.

La seguridad en las instalaciones municipales también recibe una valoración alta en general: el 25,7% de los encuestados afirma que la seguridad está siempre garantizada, aunque el 35,7% cree que sucede "a veces".

En cuanto a las precauciones que toman los agentes de seguridad ciudadana, el 40% cree que estas medidas se toman "casi siempre", y el 20% cree que estas medidas se toman siempre. Sin embargo, el 21,4% consideró que estas medidas se tomaron sólo ocasionalmente, lo que puede indicar una falta de impacto.

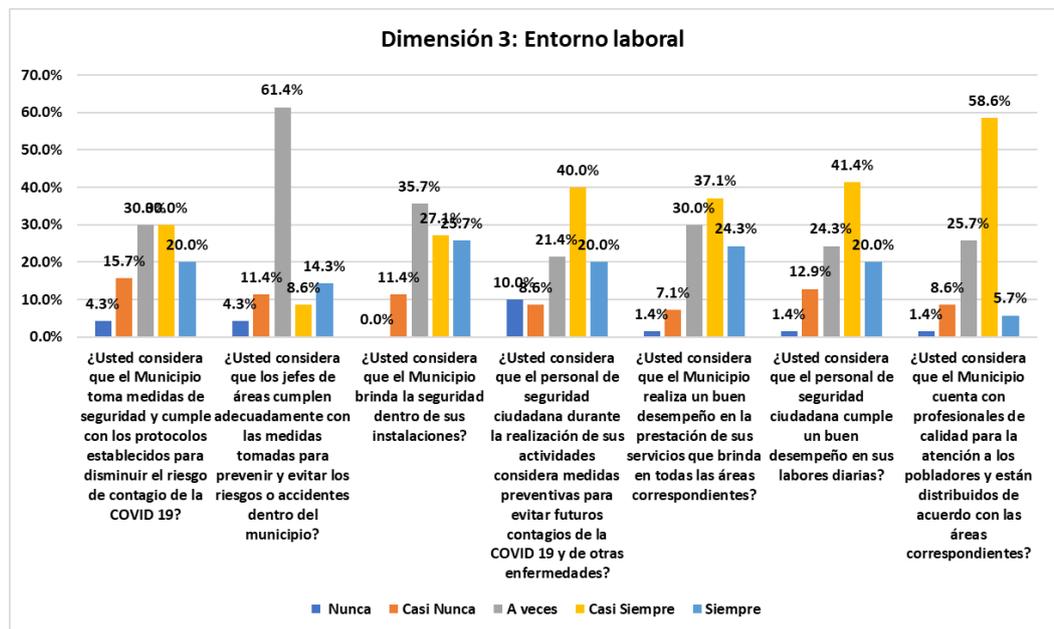
En cuanto a la calidad del servicio brindado, la mayoría consideró que el desempeño fue adecuado, especialmente en el área de seguridad pública, donde el 41,4% consideró que el personal "casi siempre" cumplió con sus funciones.

Finalmente, la mayoría cree que el Ayuntamiento dispone de profesionales suficientes para atender a los vecinos, y un 58,6% lo califica como "casi siempre".

En general, el ambiente de trabajo fue calificado positivamente, pero aún quedan algunas áreas por mejorar, especialmente en lo que respecta a las precauciones y medidas de seguridad en las instalaciones.

**Figura 7**

*Gráfico para la dimensión 3: Entorno laboral*



Fuente: elaboración propia.

#### 4.1.2. Estadística Descriptiva de la Variable 2

Calidad de Servicio en la Población Usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave.

**Tabla 9**

*Estadísticos Descriptivos para la variable Calidad de Servicios*

Calidad de Servicio	Frecuencia	%
Bajo	0	0.0%
Aceptable	34	48.6%
Alto	36	51.4%
Total	70	100.0%

Fuente: elaboración propia.



Esta tabla 9 muestra que el 48.57% del personal de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave presenta un nivel aceptable en la Calidad de Servicios, un 51.43% presenta niveles altos de calidad de servicios y un 0.0% presenta un nivel bajo en calidad de servicio.

La evaluación de la Calidad de Servicios muestra un panorama alentador, ya que no se reportaron calificaciones en el nivel bajo (0.0%). Este resultado refleja que la percepción general sobre el servicio cumple como mínimo con los estándares básicos esperados lo cual es un aspecto positivo para la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana.

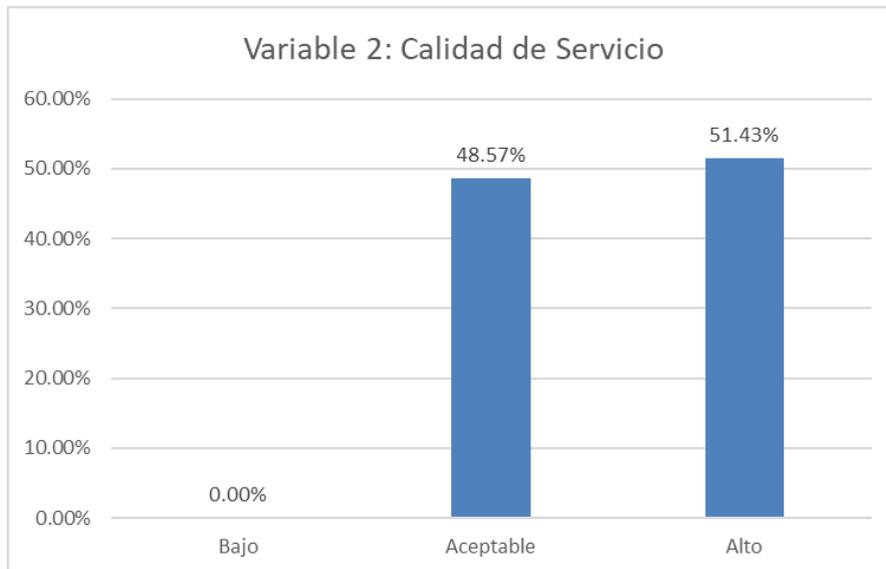
Un grupo significativo, que representa el 48.6%, considera que la calidad de los servicios es aceptable. Esto indica que, aunque el desempeño es funcional aún podría haber margen para implementar mejoras que permitan superar las expectativas de los usuarios.

Por otra parte, el 51.4% de los encuestados evalúa la calidad de los servicios como alta, destacando que una mayoría ligera percibe un alto nivel de eficiencia, satisfacción y efectividad en la prestación del servicio.

En tal sentido, los datos reflejan una situación favorable, pero con la oportunidad de convertir las percepciones "aceptables" en "altas" mediante un enfoque estratégico en la mejora continua, asegurando así una experiencia de servicio más consistente y de excelencia.

**Figura 8**

*Gráfico para la variable Calidad de Servicios*



Fuente: elaboración propia.

La variable Calidad de Servicio en la población usuaria nos presenta tres (03) dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad de los cuales vamos a ver sus resultados.

**Tabla 10**

*Estadísticos descriptivos para la dimensión 1: Fiabilidad*

Fiabilidad	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas?	0	0.0 %	1	1.4%	21	30.0 %	36	51.4 %	12	17.1 %	70	100.0 %
¿Usted considera que	3	4.3 %	10	14.3 %	22	31.4 %	20	28.6 %	15	21.4 %	70	100.0 %



Fiabilidad	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%
el Municipio brinda la información oportuna? ¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan de su asistencia profesional?	0	0.0 %	2	2.9 %	30	42.9 %	28	40.0 %	10	14.3 %	70	100.0 %
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de seguridad y de acuerdo con las normativas vigentes en todas las situaciones que lo ameriten?	0	0.0 %	7	10.0 %	34	48.6 %	23	32.9 %	6	8.6 %	70	100.0 %
¿Usted considera que el Municipio es un lugar fiable para atender en cualquier horario?	2	2.9 %	6	8.6 %	34	48.6 %	20	28.6 %	8	11.4 %	70	100.0 %
¿Usted considera que el alcalde de la municipalidad es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a	2	2.9 %	8	11.4 %	16	22.9 %	24	34.3 %	20	28.6 %	70	100.0 %



Fiabilidad	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%	N <sub>o</sub>	%
cabalidad sus obligaciones?												
¿Usted considera que los jefes de áreas del municipio cumplen con rotar al personal de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas?	3	4.3 %	12	17.1 %	36	51.4 %	13	18.6 %	6	8.6 %	70	100.0 %

Fuente: elaboración propia

Las percepciones del personal de seguridad pública y del gobierno de la ciudad son generalmente positivas con respecto a la fiabilidad. Respecto a la cuestión de si el personal de guardia presta una atención eficaz y de calidad, más de la mitad (51,4%) cree que lo hace "casi siempre", y un 30% lo ve "a veces", lo que indica una buena opinión sobre su actuación. Cuando se trata de información del gobierno de la ciudad, la mayoría (50%) cree que se brinda en tiempo y forma, mientras que el 18,6% no la ve con frecuencia. Esto demuestra que a la ciudad le está yendo bien en términos de comunicación, pero todavía hay áreas que se pueden mejorar.

En cuanto a la formación profesional de los guardias de seguridad, la mayoría (83%) cree que están bien formados, mientras que una minoría (2,9%) cree que no es así. Esta es una señal positiva de las capacidades profesionales de los empleados. En cuanto al cumplimiento de la seguridad por parte del personal

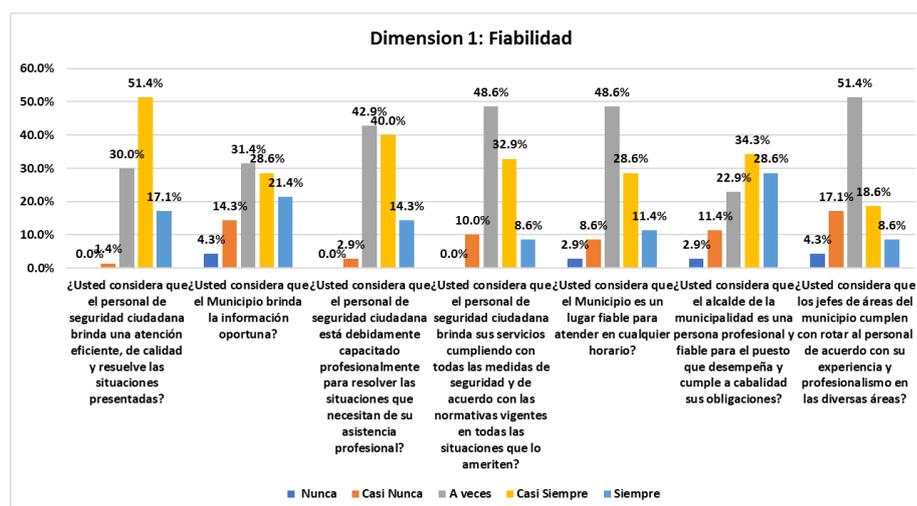
de seguridad, la mayoría (81,5%) dijo que sí, aunque el 10% pensó que era menos común, lo que sugiere que el cumplimiento puede variar.

En cuanto a la fiabilidad de los servicios que brinda el municipio de la ciudad en todo momento, la mayoría (48,6%) cree que es suficiente, mientras que un 11,4% no tiene esta opinión. Finalmente, cuando se trata de confianza en el alcalde y los líderes regionales, la mayoría cree que el alcalde es profesional y digno de confianza (62,9%), y más de la mitad de los encuestados cree que los líderes regionales rotan adecuadamente el personal en función de la experiencia (51,4%).

En general, la percepción sobre la fiabilidad del municipio y sus empleados es positiva, pero todavía hay algunas áreas que podrían mejorarse, como la información oportuna de los empleados y la rotación de experiencia.

## Figura 9

Gráfico para la dimensión 1: Fiabilidad



Fuente: elaboración propia



**Tabla 11**

*Estadísticos descriptivos para la dimensión 2: Capacidad de Respuesta*

Capacidad de respuesta	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Usted considera que el Municipio cuenta con los equipos necesarios para brindar servicios de manera oportuna la población y estos son distribuidos según sus necesidades en los diferentes servicios?	0	0.0%	5	7.1%	31	44.3%	28	40.0%	6	8.6%	70	100.0%
¿Usted considera que las instalaciones del Municipio son las adecuadas para brindar una atención óptima y mantienen un buen estado?	0	0.0%	7	10.0%	22	31.4%	40	57.1%	1	1.4%	70	100.0%
¿Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal de seguridad ciudadana es el tiempo adecuado?	1	1.4%	6	8.6%	27	38.6%	21	30.0%	15	21.4%	70	100.0%
¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad es de calidad y la población tiene buenas referencias de los mismos?	0	0.0%	3	4.3%	41	58.6%	19	27.1%	7	10.0%	70	100.0%
¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana es completo e integrado?	0	0.0%	4	5.7%	28	40.0%	28	40.0%	10	14.3%	70	100.0%
¿Usted considera que los pobladores son atendidos con una capacidad de	1	1.4%	2	2.9%	19	27.1%	42	60.0%	6	8.6%	70	100.0%



Capacidad de respuesta	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
respuesta adecuada y oportuna? ¿Usted considera que el Municipio toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19?	3	4.3%	11	15.7%	21	30.0%	21	30.0%	14	20.0%	70	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la dimensión de "Capacidad de Respuesta", las percepciones son en su mayoría positivas, aunque hay algunas áreas que podrían mejorarse. En cuanto a la disponibilidad de equipos de servicio, el 44,3% consideró que las respuestas en ocasiones fueron suficientes y el 40% consideró que los equipos se distribuyeron de manera oportuna. Esto demuestra que la ciudad es capaz, pero tiene espacio para optimizar la asignación de recursos.

Respecto a las instalaciones municipales, la mayoría (57,1%) consideró que se encuentran en condiciones suficientes para brindar una atención óptima. Sin embargo, el 10% calificó la situación de manera menos positiva, lo que puede indicar áreas donde es necesario mejorar el mantenimiento.

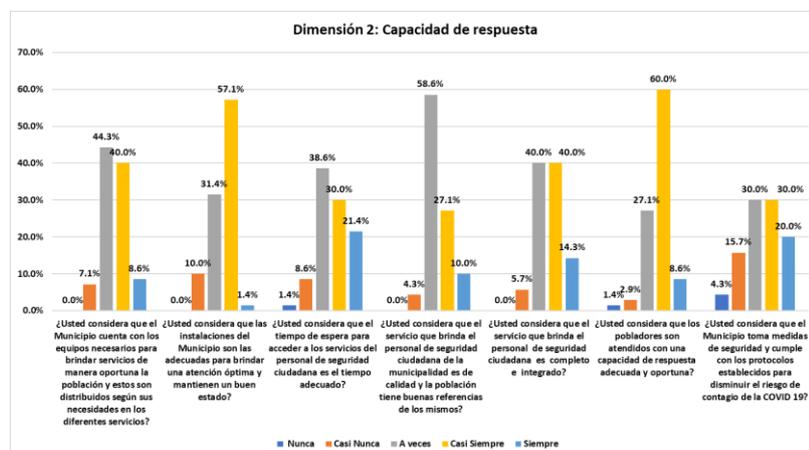
Existen opiniones divergentes sobre los tiempos de espera para acceder a los servicios del personal de seguridad ciudadana. Mientras que el 38,6% consideró que el tiempo de espera fue adecuado, el 21,4% consideró que siempre fue adecuado, lo que indica que el tiempo de respuesta general fue satisfactorio, pero hubo algunos tiempos de espera que podrían acortarse.

En lo que respecta a la calidad de los servicios prestados por los agentes de seguridad pública, más de la mitad (58,6%) calificó la calidad de los servicios como buena, lo que refuerza la noción de que las personas reciben buenos comentarios de los agentes. En cuanto a la integración de los servicios de seguridad ciudadana, el 40% de los encuestados cree que estos servicios están completos e integrados, lo que es positivo, mientras que el 5,7% cree que no están completos.

En cuanto a la capacidad de respuesta de los residentes, el 60% la calificó como adecuada y oportuna, indicando un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. Finalmente, en cuanto a las medidas de seguridad para reducir el riesgo de contraer COVID-19, el 30% consideró que estas medidas se cumplieron a cabalidad, mientras que el 20% consideró que estas medidas se cumplieron siempre, lo que refleja un enfoque positivo, aunque algunos pueden implementar el protocolo. No se considera el mismo efecto. En general, la respuesta del consejo y su personal se consideró positiva y algunas áreas, como la distribución de equipos y la integración de servicios, podrían beneficiarse de mayores mejoras.

**Figura 10**

*Gráfico para la dimensión 2: Capacidad de Respuesta*



Fuente: elaboración propia.

**Tabla 12**

*Estadísticos descriptivos para la dimensión 3: Seguridad*

Seguridad	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Usted considera que el Municipio toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19?	3	4.3%	11	15.7%	21	30.0%	21	30.0%	14	20.0%	70	100.0%
¿Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos o accidentes dentro del municipio?	3	4.3%	8	11.4%	43	61.4%	6	8.6%	10	14.3%	70	100.0%
¿Usted considera que el Municipio brinda la seguridad dentro de sus instalaciones?	0	0.0%	8	11.4%	25	35.7%	19	27.1%	18	25.7%	70	100.0%
¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades?	7	10.0%	6	8.6%	15	21.4%	28	40.0%	14	20.0%	70	100.0%
¿Usted considera que el Municipio realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda en todas las áreas	1	1.4%	5	7.1%	21	30.0%	26	37.1%	17	24.3%	70	100.0%



correspondientes  
?

¿Usted considera  
que el personal  
de seguridad  
ciudadana  
cumple un buen  
desempeño en  
sus labores  
diarias?

1	1.4%	9	12.9%	17	24.3%	29	41.4%	14	20.0%	70	100.0%
---	------	---	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	--------

¿Usted considera  
que el Municipio  
cuenta con  
profesionales de  
calidad para la  
atención a los  
pobladores y  
están distribuidos  
de acuerdo con  
las áreas  
correspondientes  
?

1	1.4%	6	8.6%	18	25.7%	41	58.6%	4	5.7%	70	100.0%
---	------	---	------	----	-------	----	-------	---	------	----	--------

Fuente: elaboración propia.

La tabla 12 muestra la distribución de las respuestas de los encuestados a diversas preguntas relacionadas con la dimensión Seguridad, que reflejan la percepción de los empleados sobre el cumplimiento de las medidas preventivas. Los datos se presentan como porcentajes y números de respuestas en las categorías "nunca", "casi nunca", "a veces", "casi siempre" y "siempre". A la primera pregunta sobre si el municipio toma medidas de seguridad y sigue los protocolos establecidos para reducir el riesgo de contagio de Covid-19, la mayoría de los encuestados respondió afirmativamente, el 30% respondió que se cumplió "casi siempre" es correcto. Sin embargo, una pequeña proporción (4,3%) creía que estas medidas no se tomaron en absoluto. El 61,4% de los encuestados pensó "a veces" sobre si los líderes autonómicos han implementado plenamente medidas para prevenir y prevenir riesgos o accidentes en la ciudad.

El 14,3% de los encuestados indicó que los directivos "casi siempre" siguen estas medidas, mientras que el 4,3% cree que no se siguen. En cuanto a la



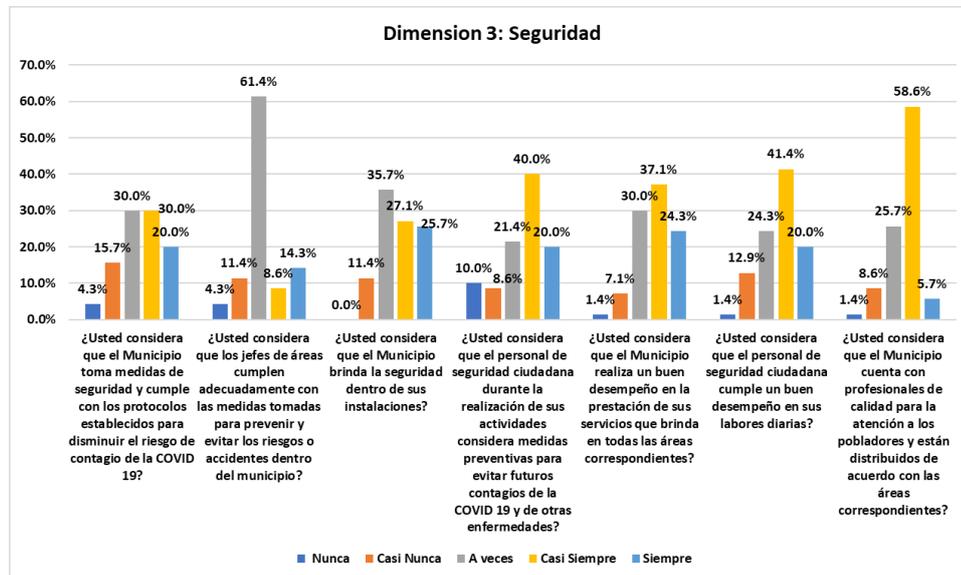
seguridad en las instalaciones del gobierno de la ciudad, la mayoría consideró que las medidas eran adecuadas. El 35,7% cree que la seguridad es adecuada "a veces" y el 27,1% cree que lo es "casi siempre". Sin embargo, no se recibió ninguna respuesta que indicara que no se proporcionó seguridad. En cuanto a los agentes de seguridad pública y las precauciones que toman en los eventos, el 40% de los encuestados cree que estas medidas se toman "casi siempre" y el 20% dijo que siempre se toman precauciones. Sin embargo, el 10% consideró que no habían tomado las medidas adecuadas.

En cuanto al desempeño del municipio de la ciudad en la prestación de servicios en todos los ámbitos, la mayoría cree que el desempeño es "casi siempre" (37,1%) o "siempre" (24,3%), pero también hay una pequeña minoría (1,4 %). Consideró que el rendimiento era insuficiente. Respecto al desempeño de los agentes de seguridad ciudadana en sus tareas diarias, el 41,4% consideró que "casi siempre" cumplieron con sus deberes, mientras que el 20% consideró que "siempre" cumplieron con sus deberes. Sólo una pequeña proporción (1,4%) consideró que el desempeño fue inadecuado. Por último, sobre si el ayuntamiento cuenta con profesionales de calidad que atienden a los vecinos y si están distribuidos según el ámbito de aplicación, la mayoría (58,6%) cree que es "casi siempre", mientras que un 8,6% también lo duda. Éste.

En general, los resultados de la encuesta reflejan una visión generalmente positiva de las medidas de seguridad y el desempeño de las autoridades municipales, aunque los encuestados expresaron objeciones o insatisfacción en algunas áreas.

**Figura 11**

*Gráfico para la dimensión 3: Seguridad*



Fuente: elaboración propia.

## 4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos reflejan que el nivel de similitud estadística del 79.7% entre la comunicación organizacional y la calidad del servicio indica una alta consistencia entre las percepciones reportadas por el personal y los usuarios del servicio de seguridad ciudadana. Este hallazgo, sustentado en los valores presentados en las Tablas 5 y 9, permite observar cómo los aspectos comunicativos internos influyen en las dimensiones evaluadas, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad percibida.

En la dimensión de la gestión administrativa, representada en la Tabla 6, se observa un puntaje promedio de 3.85 (en una escala de 1 a 5), lo que sugiere que esta área presenta un desempeño adecuado, aunque con espacio para mejorar en términos de planificación y claridad en los roles organizacionales. Asimismo, los resultados de los flujos de comunicación, expuestos en la Tabla 7, con un promedio de 3.72, evidencian que, si bien el intercambio de información es funcional, existen deficiencias que limitan



la fluidez comunicativa entre el personal y los usuarios. En la dimensión del entorno laboral, los valores promedios de 3.58 reflejados en la Tabla 8 destacan que el ambiente de trabajo podría beneficiarse de intervenciones que promuevan un mayor compromiso y cohesión.

En cuanto a la calidad del servicio, los resultados reportados en las Tablas 10, 11 y 12 muestran una percepción positiva en la dimensión de fiabilidad, con un promedio de 3.88. Este indicador sugiere que los usuarios perciben un nivel aceptable de cumplimiento en las promesas del servicio. Sin embargo, las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, con promedios de 3.65 y 3.73 respectivamente, evidencian aspectos a reforzar, como la rapidez en atender las necesidades ciudadanas y la percepción de protección en las interacciones.

Estos resultados se encuentran en sintonía con lo señalado por (Kotler & Keller, Marketing Management, 2006), quienes destacan que la calidad del servicio se construye a partir de características específicas que satisfacen las necesidades explícitas e implícitas de los usuarios. De manera similar, (Zeithamil & Parasuraman, 1993) afirman que la satisfacción en los servicios depende de la alineación entre las expectativas previas y las experiencias reportadas. En el contexto del presente estudio, las áreas evaluadas sugieren que el fortalecimiento de los flujos comunicativos internos y las estrategias de interacción con los usuarios pueden ser clave para alcanzar niveles más altos de calidad percibida.

Por otro lado, autores como (Flores S. O., 2018) y (Huaranca, 2018) han documentado casos donde la comunicación interna impacta directamente en los resultados organizacionales. Mientras que (Flores S. O., 2018) encontró resultados moderados en comunidades rurales, (Huaranca, 2018) reportó una influencia significativa en empresas privadas. Estas observaciones confirman que, aunque el



impacto de la comunicación varía según el contexto, su importancia es indiscutible para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.



## V. CONCLUSIONES

- PRIMERO.** La investigación permitió describir que la comunicación organizacional dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana presente un nivel aceptable, especialmente en la dimensión de gestión administrativa, como se evidencia en los resultados de la Tabla 6. No obstante, se detectaron limitaciones en los flujos de información, que podrían estar influyendo en la percepción de fiabilidad de los usuarios hacia el servicio. Este hallazgo sugiere que una mayor claridad en los procedimientos internos y en la asignación de roles administrativos podría mejorar la confianza en las operaciones del personal.
- SEGUNDO.** Los datos recolectados reflejan que la capacidad de respuesta del personal, evaluada a través de los resultados en la Tabla 11, es adecuada, aunque no óptima. Las observaciones indican que la rapidez y la efectividad en la atención de los requerimientos ciudadanos dependen de la eficiencia de los flujos comunicativos, descritos en la Tabla 7. Esto subraya la necesidad de implementar herramientas y estrategias que fortalezcan el intercambio de información en tiempo real, para responder con mayor agilidad a las necesidades de la comunidad.
- TERCERO.** El entorno laboral evaluado en la Tabla 8 mostró un nivel moderado de satisfacción entre los trabajadores, lo cual influye directamente en la percepción de seguridad del servicio por parte de los usuarios, como se observa en la Tabla 12. Estos resultados destacan la importancia de fomentar un ambiente laboral propicio que refuerce la cohesión y el



compromiso del equipo de trabajo, contribuyendo a una mayor percepción de protección y confianza en el servicio de seguridad ciudadana.

**CUARTO.** El análisis cuantitativo y descriptivo permitió identificar las fortalezas y debilidades en la comunicación organizacional y su impacto en las dimensiones de calidad del servicio. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para que la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana desarrolle estrategias que optimicen sus procesos internos y mejoren la percepción de los servicios ofrecidos, en beneficio de la población de Ilave.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERO.** Se sugiere promover políticas y programas que fomenten la mejora de la comunicación organizacional en las entidades gubernamentales a nivel local. Esto incluye proporcionar recursos y capacitación para fortalecer las habilidades de comunicación del personal y mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.
- SEGUNDO.** Es fundamental implementar estrategias efectivas de comunicación interna y externa que promuevan una cultura organizacional orientada al servicio y la satisfacción del ciudadano. Esto puede incluir el establecimiento de canales de comunicación claros y eficientes, así como la elaboración de políticas y procedimientos que faciliten una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos municipales.
- TERCERO.** Se recomienda integrar en el currículo académico de la carrera de Ciencias de la Comunicación Social cursos y asignaturas que aborden específicamente la importancia de la comunicación organizacional en el ámbito gubernamental y su impacto en la calidad del servicio público. Asimismo, se sugiere fomentar la realización de investigaciones y proyectos que contribuyan al desarrollo y la mejora continua de la comunicación organizacional en instituciones gubernamentales locales.
- CUARTO.** Se insta a los estudiantes a profundizar en el estudio de la comunicación organizacional y su aplicación en el sector público, reconociendo su relevancia para el funcionamiento eficiente de las instituciones gubernamentales y la prestación de servicios de calidad a la comunidad.



Además, se les anima a participar activamente en prácticas profesionales y proyectos de investigación que les permitan adquirir experiencia práctica y contribuir al desarrollo de soluciones innovadoras en este campo.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Barquero, J. (2005). *Comunicación Estratégica: relaciones públicas, publicidad y marketing*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Benavente, M. J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno 2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Obtenido de [https://www.academia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA](https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA)
- Cerna, C. I. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Choquemamani, M. M. (2018). *Calidad de servicios y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1994). *Marketing Relacional*. Madrid: Diaz de Santos S. A. .
- Daft, R. (2005). *Administración*. México: D.F. Thomsom.
- De la Parra, E., & Madero, M. (2003). *Estrategías de Ventas y Negociacion*. México D.F.: Panorama Editorial.
- Dolan, S., & Martin, I. (2002). *Los 10 mandamientos para la dirección de personas*. Madrid: Gestión.
- Dominguez, E. (2012). *Medios de comunicación masiva* . México D. F. : Red tercer milenio S.C.



- Enriquez, N. X. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL SUB CAFAE CUSCO S.E. AGENCIA PUERTO MALDONADO, 2017*. Puerto Maldonado : Universidad Andina del Cusco.
- Equipo editorial Etecé. (23 de Noviembre de 2023). *Comunicación escrita - qué es, características, tipos y ejemplos*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/comunicacion-escrita/>
- Favaro, D. (2006). *Comunicación Organizacional*. Buenos Aires: Creas.
- Fernández, M., & Ríos, A. (2020). Comunicación organizacional y desempeño en empresas de seguridad. *Revista Internacional de Estudios Organizacionales*, 15(2), 34-47.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. México D. F. : McGraw - Hill.
- Flores, A. S. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio de los efectivos de la Comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20536/Flores\\_Arcata\\_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20536/Flores_Arcata_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, S. O. (2018). . *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
- Gao, X., & Tan, J. (2020). *From Web to Weber: Understanding the Case of "One-Go at Most" as ICT-Driven Government Reform in Contemporary China* (Vol. 20). China: ProQuest. doi:<https://www.proquest.com/docview/2439670710/abstract/C72A558DFACE4E09P>
- García, A. (1999). *La exposición, un medio de comunicación*. Madrid: Ediciones Akal.



- Gomez, J. (2008). *La comunicación oral en la empresa*. Madrid: Arco/libros s.l. .
- Gronroos, C. (2007). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Guzmán, A. J. (2018). *Análisis de la Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios: Propuesta de la Mejora de Implementación de las 5“S”- 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (M. G. Hill, Ed.) Obtenido de [https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista\\_2010\\_](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_)
- Hernández, S. R., Fernández, c. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (I. Editores, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Companies Inc. Obtenido de [https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista\\_2010\\_](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_)
- Hernandez, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2017). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw Hill Education . Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hofstadt, C., & Gomez, J. (2013). *Competencia y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Huacoto, H. E. (2018). *Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes de las Instituciones Educativas del Centro Poblado Carlos Gutiérrez Zamora – Potoni*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de



[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20335/Huacoto\\_Huanca\\_Elba\\_Lidian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20335/Huacoto_Huanca_Elba_Lidian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huarancca, M. L. (2018). *Comunicación organizacional y calidad de servicio en la Empresa TAI LOY S.A. Sede Villa El Salvador - 2018*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Percepción de inseguridad y evaluación de servicios públicos en el Perú*. Lima: INEI.

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Me Graw Hill.

Izquierdo, E. J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revistas uss*, 8(16). Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>

Jakobson, R. (1975). Linguística y Poética. *Style in Language*, 348 - 349.

Kotler, P. (2001). *Dirección de la Mercadotecnia*. Evanston: PEARSON.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México D.F.: PEARSON.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management* (Doceava ed.). México D.F.: PEARSON.

Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2002). *Marketing de servicios profesionales*. México D.F.: PAIDOS.

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

León, A. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México D.F.: Limusa S.A.

López, M. D. (2018). *Calidad de servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de



Santiago de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Lozano, M. H. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco*. Chiclayo:

Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano\\_M](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano_M)

[HE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, V. A. (2023). *Comunicación Organizacional y Productividad Laboral en los colaboradores de las ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2021*. Puno:

Universidad Nacional del Altiplano.

Masias, S. E. (2019). *Comunicación organizacional y clima institucional en la I.E. N.*

*50163 Quebrada Virgen de Fátima - Yanatile*. Yanatile: Universidad Cesar

Vallejo. doi:20.500.12692/35096

Méndez, J., & Chávez, F. (2021). *Comunicación interna en instituciones de seguridad:*

*Claves para la eficiencia en el servicio público*. Lima: Fondo Editorial

Universitario.

Merino, J. S. (1999). *Calidad de servicio bancario: una escala específica de medida*.

Madrid.

Ocaña, V. L. (2022). *Comunicación organizacional y su incidencia en la calidad de*

*servicio en la Autoridad para la Reconstrucción con cambios; Huaraz - 2021*.

Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.

Pernice, S. G. (2020). *La comunicación oral: ¿Una asignatura pendiente?* San Cristóbal

de La Laguna: Universidad de La Laguna. Obtenido de

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20190/La%20comunicacion%20or>



al%20%20BF%20Una%20asignatura%20pendiente.pdf;jsessionid=90D323C6  
9F634C467BFF35B0A33C1C0E?sequence=1

- Pinzón, A. M., Contreras, P. A., Ramírez, M. R., & De los Reyes, M. D. (2021). Descripción de los niveles de comunicación organizacional. *Consensus: Revista de publicaciones Científicas y Académicas*, 5(1), 1-18. Obtenido de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/73/73>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Robbing, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodriguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Roncal, R. M. (2019). *La comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la unidad de gestión educativa local Ugel - Cajamarca*. Cajamarca: Universidad nacional de Cajamarca.
- Valdivia, R. C. (2022). *Nivel de Comunicación Organizacional Interna y su influencia en el desarrollo organizacional, personas administrativo – departamento de enfermería, hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa – 2020*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Vasquez, R. (2006). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo*. Madrid: Ideaspropias Editorial.
- Vertice, P. (2009). *Atención eficaz de quejas y reclamaciones*. Madrid: Ideaspropias Editorial.



Wang, X., & Dai, Y. (2021). *El papel de la comunicación organizacional en la mejora de la calidad del servicio y la moral de los empleados.*

Zeithamil, V., & Parasuraman, A. (1993). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps.* Obtenido de [www.proserv.nu/b/Docs/Servqual.pdf](http://www.proserv.nu/b/Docs/Servqual.pdf)



## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo es la comunicación organizacional y la calidad de servicio en el personal de Gerencia Ciudadana Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar la comunicación organizacional y la calidad de servicio en el personal de Gerencia Ciudadana Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> La comunicación organizacional y la calidad de servicio en el personal de Gerencia Ciudadana Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023, es aceptable.</p>			<p><b>TIPO:</b> Cuantitativo.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cómo es la comunicación organizacional y la fiabilidad en el personal de Gerencia Ciudadana y la usuaria de El Collao – Ilave Puno, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Describir la comunicación organizacional y la fiabilidad en el personal de Gerencia Ciudadana y la usuaria de El Collao – Ilave Puno, 2023.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> La comunicación organizacional y la fiabilidad en el personal de Gerencia Ciudadana y la usuaria de El Collao – Ilave Puno, 2023, es aceptable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión administrativa</li> <li>Flujos de comunicación</li> <li>Entorno laboral</li> </ul>		<p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo-Transversal</p>
					<p><b>MÉTODO:</b> Científico.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo es la comunicación organizacional y la capacidad de respuesta en el personal de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023?	Explicar la comunicación organizacional y la capacidad de respuesta en el personal de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023	La comunicación organizacional y la capacidad de respuesta en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023; es aceptable.	<p>Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está conformada por 70 agentes de seguridad ciudadana y 70 pobladores usuarios de la municipalidad.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra está conformada por 70 agentes de seguridad ciudadana y 70 pobladores usuarios de la municipalidad</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario de Comunicación Organizacional Cuestionario de Calidad de Servicio</p> <p><b>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Uso del estadístico SPSS</p>
¿Cómo es la comunicación organizacional y la seguridad en el personal de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023?	Caracterizar la comunicación organizacional y la seguridad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023.	La comunicación organizacional y la seguridad en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y población usuaria de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023; es aceptable.		



## Anexo 2: Instrumentos de recolección



### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



#### Instrucciones:

Estimado (a) señor (a), le pido responder el cuestionario cuya finalidad es acopiar información que será parte de la investigación titulada “**Comunicación organizacional y la calidad de servicio en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023**”. Por favor no deje de responder ninguna pregunta, le agradezco su apoyo.

Marque con una (x) la alternativa que considere pertinente.

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que se planifica estrategias oportunas para resolver conflictos en las diferentes áreas de la municipalidad?					
2	¿Usted considera que se organiza los servicios ofertados de acuerdo con los perfiles profesionales y a la experiencia del personal?					
3	¿Usted considera que su área se encuentra organizada reflejándose en el servicio que brinda y en la satisfacción de la población?					
4	¿Usted considera que en la institución donde labora mantiene una gestión con liderazgo de servicio?					
5	¿Usted considera que el recurso humano en la institución donde labora es valorado y es tomado en cuenta para la toma de decisiones?					
6	¿Usted considera que realizan las gestiones de planificación control y dirección de forma adecuada para el beneficio de todo el personal y la población?					
7	¿Usted considera que el área logística ejerce el control adecuado de los insumos y materiales respectivos?					



8	¿Usted considera que su superior practica la comunicación descendente de forma eficaz de acuerdo con las circunstancias?					
9	¿Usted considera que el personal practica la comunicación ascendente con sus superiores de acuerdo con las situaciones presentadas?					
10	¿Usted considera que en el Municipio se practica la comunicación horizontal, creando confianza y compañerismo, logrando mejorar el ambiente laboral y evitando rumores o malentendidos entre las personas?					
11	¿Usted considera que las redes tecnológicas ayudan y son muy útiles para crear una comunicación organizacional adecuada y son un eje fundamental en situaciones críticas?					
12	¿Usted considera que debe haber capacitaciones en cuanto al uso de redes tecnológicas dirigidas a todo el personal a fin de mejorar la comunicación y acelerar el trabajo interrelacionándose con las diferentes áreas?					
13	¿Usted considera que debe haber actualizaciones de cursos y capacitaciones de acuerdo con el área que se desempeñan el personal?					
14	¿Usted considera que la forma de comunicación del personal es transmitida adecuadamente hacia la población?					
15	¿Usted cree que la población siente seguridad con el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana del municipio donde labora y recomendará el servicio?					
16	¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana del municipio es el óptimo y adecuado y se ve reflejado en la satisfacción de la población?					
17	¿Usted considera que los proveedores ejecutan sus contrataciones de forma eficiente, cumpliendo con cubrir todas las necesidades del municipio?					



18	¿Usted considera que la infraestructura del Municipio es la adecuada para desarrollar atenciones en las diferentes áreas?					
19	¿Usted considera que los equipos con los que cuenta el municipio para brindar sus servicios son los necesarios y cuentan con el mantenimiento preventivo y correctivo según lo necesario?					
20	¿Usted considera que al municipio le falta implementar equipos para la debida atención a los pobladores?					

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

#### Instrucciones:

Estimado (a) señor (a), le pido responder el cuestionario cuya finalidad es acopiar información que será parte de la investigación titulada “**Comunicación Organizacional y la Calidad de Servicio en el personal de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave Puno, 2023**”. Por favor no deje de responder ninguna pregunta, le agradezco su apoyo.

Marque con una (x) la alternativa que considere pertinente.

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
21	¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas?					
22	¿Usted considera que el Municipio brinda la información oportuna?					
23	¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan de su asistencia profesional?					
24	¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de seguridad y de acuerdo con las normativas vigentes en todas las situaciones que lo ameriten?					
25	¿Usted considera que el Municipio es un lugar fiable para atender en cualquier horario?					



26	¿Usted considera que el alcalde de la municipalidad es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a cabalidad sus obligaciones?					
27	¿Usted considera que los jefes de áreas del municipio cumplen con rotar al personal de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas?					
28	¿Usted considera que el Municipio cuenta con los equipos necesarios para brindar servicios de manera oportuna la población y estos son distribuidos según sus necesidades en los diferentes servicios?					
29	¿Usted considera que las instalaciones del Municipio son las adecuadas para brindar una atención óptima y mantienen un buen estado?					
30	¿Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal de seguridad ciudadana es el tiempo adecuado?					
31	¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana de la municipalidad es de calidad y la población tiene buenas referencias de los mismos?					
32	¿Usted considera que el servicio que brinda el personal de seguridad ciudadana es completo e integrado?					

33	¿Usted considera que los pobladores son atendidos con una capacidad de respuesta adecuada y oportuna?					
34	¿Usted considera que el Municipio toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19?					
35	¿Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos o accidentes dentro del municipio?					
36	¿Usted considera que el Municipio brinda la seguridad dentro de sus instalaciones?					
37	¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades?					



38	¿Usted considera que el Municipio realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda en todas las áreas correspondientes?					
39	¿Usted considera que el personal de seguridad ciudadana cumple un buen desempeño en sus labores diarias?					
40	¿Usted considera que el Municipio cuenta con profesionales de calidad para la atención a los pobladores y están distribuidos de acuerdo con las áreas correspondientes?					



### Anexo 3. Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave





### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo PAULO AGUSTIN QUESADA CIAJLO  
identificado con DNI 72506729 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN PERSONAL  
DE SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA, MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL, EL COLLO - JLAUE - PUNO, 2023"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo PAULO AGUSTIN QUESADA CIRILO  
identificado con DNI 72506729 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN PERSONAL  
DE SU GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA, MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL, EL COLLADO - ICAVE - PUNO, 2023 - "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella